

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Escuela Profesional de Enfermería



### TESIS

Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería**

#### **Autor (es):**

Bach. Baldeon Tarazona, Kevin Brayan  
Bach. Perez Vento, Milagros Yojhana

#### **Asesor:**

Dr. Cesar Raúl Castro Galarza

#### **Línea de investigación:**

Cuidado de Enfermería

**Tarma, Perú**

**2025**

## PAGINA DE ASESOR



---

**Dr. Cesar Raúl Castro Galarza**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1697-0514>**

**PAGINA DE JURADO**



---

**Dra. Carmen Roció Ricra Echevarría**  
**Presidente**



---

**Mg. Rossana Ines Hilario Povis**  
**Secretario**



---

**Mg. Gisela Emperatriz Torres Vega**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a nuestras familias por todo su amor y apoyo incondicional durante este proceso, sin ellos no hubiera sido posible llegar hasta este punto, quienes confiaron y alentaron en todo momento.

Kevin y Milagros.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios, quien nos brindó fortaleza para concluir este trabajo y seguir adelante con nuestras metas. Agradecer a nuestro asesor, Dr. Cesar Castro Galarza, por su paciencia, dedicación y su valioso tiempo. A nuestros docentes de la universidad, por guiarnos y compartir sus conocimientos en las prácticas y cursos. A nuestras familias por los valores y enseñanzas.

## ÍNDICE DE GENERAL

<b>PAGINA DE ASESOR</b> .....	2
<b>PAGINA DE JURADO</b> .....	3
<b>DEDICATORIA</b> .....	4
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	5
<b>ÍNDICE DE GENERAL</b> .....	6
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	9
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	10
<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación .....	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	20
2.1 Antecedentes .....	20
2.2 Marco Teórico.....	24
2.3 Definición de términos básicos.....	29
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	31
3.1. Tipo de estudio .....	31
3.2. Diseño .....	31
3.3. Hipótesis.....	32
3.4. Variables.....	33

3.5.	Matriz de operacionalización de variable .....	34
3.6.	Población, muestra y muestreo.....	36
3.7.	Técnicas e instrumentos .....	37
3.8.	Métodos de análisis de datos.....	38
3.9.	Aspectos éticos de la investigación.....	39
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
4.1.	Resultados descriptivos .....	40
4.2.	Resultados inferenciales.....	50
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>56</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>61</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>62</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>63</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>69</b>
	Matriz de consistencia .....	69
	Instrumentos .....	72
	Base de datos.....	76
	Carta de aprobación del comité de ética .....	78
	Solicitud de permiso.....	79
	Autorización de ejecución .....	80
	Galería Fotográfica .....	81
	Resolución de asesor .....	82
	Resolución de aprobación de proyecto de tesis.....	84
	Resolución de designación de jurados.....	86
	Acta de sustentación.....	88
	Constancia de similitud .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable calidad de atención .....	40
<b>Tabla 2.</b> Dimensión tangibilidad .....	41
<b>Tabla 3.</b> Dimensión fiabilidad .....	42
<b>Tabla 4.</b> Dimensión capacidad de respuesta.....	43
<b>Tabla 5.</b> Dimensión seguridad.....	44
<b>Tabla 6.</b> Dimensión empatía.....	45
<b>Tabla 7.</b> Variable satisfacción .....	46
<b>Tabla 8.</b> Dimensión técnico científica.....	47
<b>Tabla 9.</b> Dimensión humana.....	48
<b>Tabla 10.</b> Dimensión entorno .....	49
<b>Tabla 11.</b> Tabla cruzada de calidad de atención y satisfacción.....	50
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre calidad de atención y satisfacción .....	50
<b>Tabla 13.</b> Tabla cruzada entre la dimensión tangibilidad y satisfacción.....	51
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción .....	51
<b>Tabla 15.</b> Tabla cruzada entre la dimensión fiabilidad y satisfacción .....	52
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción .....	52
<b>Tabla 17.</b> Tabla cruzada de la dimensión seguridad y satisfacción .....	53
<b>Tabla 18.</b> Correlación de la dimensión seguridad y satisfacción .....	53
<b>Tabla 19.</b> Tabla cruzada entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción .	54
<b>Tabla 20.</b> Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción .....	54
<b>Tabla 21.</b> Tabla cruzada de la dimensión empatía y satisfacción .....	55
<b>Tabla 22.</b> Correlación entre la dimensión empatía y satisfacción.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Variable calidad de atención.....	40
<b>Figura 2.</b> Dimensión tangibilidad.....	41
<b>Figura 3.</b> Dimensión fiabilidad .....	42
<b>Figura 4.</b> Dimensión capacidad de respuesta .....	43
<b>Figura 5.</b> Dimensión seguridad .....	44
<b>Figura 6.</b> Dimensión empatía.....	45
<b>Figura 7.</b> Variable satisfacción.....	46
<b>Figura 8.</b> Dimensión técnico científica .....	47
<b>Figura 9.</b> Dimensión humana.....	48
<b>Figura 10.</b> Dimensión entorno .....	49

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación aborda una problemática muy común en el ámbito sanitario, en la población de madres pertenece al programa de CRED. Así mismo, la calidad es fundamental en el sistema de salud. En un contexto moderno donde las expectativas de la población hacia los servicios de salud van creciendo según las nuevas necesidades que van apareciendo, la evaluación de esta misma es un punto esencial para asegurar su bienestar y desarrollo.

El propósito principal del trabajo radica en analizar las dimensiones de la calidad de atención en relación con la satisfacción, buscando su correlación respectivamente. Siguiendo un objetivo a largo plazo para futuras intervenciones que mejoren su efecto en el centro de salud de Huasahuasi.

La metodología utilizada en esta investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, y se basa en una muestra de 132 madres de Huasahuasi. La obtención de datos fue llevada a cabo mediante cuestionarios que proporcionaron una medición detallada sobre la calidad y la satisfacción, su validez y confiabilidad están validadas por investigaciones anteriores. Este enfoque no solo permitió describir el estado actual de ambos fenómenos, sino que también facilitó la exploración objetiva de la relación entre ellos.

El enfoque en la calidad de atención está alineado con las tendencias globales que buscan mejorar las condiciones de atención, asegurando que el paciente se sienta valorado, respetado y bien atendido. Este estudio no solo ofreció una visión del estado actual de los servicios de salud en Huasahuasi, sino que también indicó áreas que requieren mejoras y resalta la importancia de invertir en la formación continua del personal de enfermería como una estrategia fundamental para mejorar la percepción y experiencia del usuario.

Este estudio fue especialmente significativo en el contexto actual, ya que una atención de calidad enfocada en el paciente proporciona satisfacción y mejora los resultados en salud, al mismo tiempo asegura un acceso equitativo a la atención sanitaria.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024.

**Metodología:** La investigación es cuantitativa de tipo básica, es descriptiva, de diseño no experimental: Descriptivo correlacional transversal. La población fue de 200 madres, y la muestra fue 132 que acuden al centro de salud en Huasahuasi, se usó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario. **Resultados:** El 53.79% (71 madres) presentan regular calidad de atención, mientras que el 15.91% (21 madres) presentan mala calidad de atención por otro lado, el 65.91% (87 madres) presentan satisfacción media, el 10.61% (14 madres) presentan baja satisfacción. Así mismo 62 madres consideran que la calidad de atención es regular y la satisfacción es media. **Conclusión:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de un año del centro de salud de Huasahuasi ( $p = 0,000$ ).

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción, madres.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and satisfaction among mothers of children under one year old in the CRED program at the Huasahuasi health center, 2024. **Methodology:** This is a basic quantitative study, descriptive in nature, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The population consisted of 200 mothers, and the sample included 132 mothers who attended the health center in Huasahuasi. The survey technique was used, and the instrument was a questionnaire. **Results:** A total of 53.79% (71 mothers) reported a regular quality of care, while 15.91% (21 mothers) reported poor quality of care. On the other hand, 65.91% (87 mothers) reported a medium level of satisfaction, and 10.61% (14 mothers) reported low satisfaction. Additionally, 62 mothers considered that the quality of care was regular and their satisfaction was medium. **Conclusion:** There is a relationship between quality of care and satisfaction among mothers of children under one year old at the Huasahuasi health center ( $p = 0.000$ ).

**Key words:** Quality of care, satisfaction, mothers.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, la calidad es un problema que aún no se resuelve y en los próximos años se plantea como un reto en el panorama mundial de salud. En 2020 la OMS (Organización Panamericana de Salud) comunicó las consecuencias de una mala calidad en la atención en salud, resaltando que entre 5,7 y 8,4 millones de personas fallecen anualmente, en países cuyos ingresos económicos se encuentran muy por debajo del promedio, lo que representa un 15% de la cantidad de muertes en dichas naciones (1). Así en el año 2023, de cada ocho millones de niños en países de ingresos bajos y medios murieron por enfermedades que habrían podido ser atendidas oportunamente (2).

La calidad es definida como un conjunto de diversas propiedades ligadas a la atención, en distintos contextos de salud se evidencia de forma limitada, debido a los recursos materiales, humanos y económicos para el abordaje en la prevención, tratamiento y recuperación de afecciones que suponen un riesgo en el desarrollo integral del ser humano según etapas de vida (3). En informes de la OMS indican que desde el año de 1990 la tasa de recién nacidos muertos descendió de 5 a 2,4 millones, señalando que los niños poseen un mayor riesgo en los primeros 28 días de vida, donde aproximadamente el 47% de decesos se dan por patologías prevenibles con una atención calidad antes del parto y después (4).

En el 2024, la OMS enfatizó la urgencia de invertir en la mejora de los servicios sanitarios en salud debe llegar al 6% del PBI, destinando el 30% del gasto público en la atención del primer nivel priorizando la cobertura y eficiencia del sistema de salud de América latina y el Caribe debido a los índices de pobreza, informalidad laboral, desigualdades y discriminación que debilitan el sistema de protección social en las instituciones públicas y privadas (5)

En el ámbito internacional en el país de Irán, en la ciudad de Aldabil se realizó un estudio en cuatro centros asistenciales durante el 2024, donde se encontró la influencia exponencial de la calidad sobre la satisfacción, los factores más comunes fueron las habilidades de comunicación, la calidad de los cuidados, las competencias profesionales, características culturales y entorno asistencial (6). Otro estudio realizado en Arabia, realizado la región de Riad en 10 centros asistenciales públicos y privados, en los cuales se encontró que la satisfacción es dependiente de los factores involucrados en la calidad de atención, resaltando con un mayor puntaje los establecimientos privados sobre los públicos (7). En el mismo año en un estudio perteneciente a España, aplicado en 17 comunidades autónomas desde 2007 hasta el 2024 resaltó una de las preocupaciones más relevantes en todo gobierno, el logro de la eficiencia del sistema sanitario puede verse influenciada y limitada por los recursos a disposición, afectando la satisfacción del usuario. Al mismo tiempo, su amplia relación interdisciplinaria puede verse afectada negativamente por la ineficiencia y carencia de recursos económicos (8). Así en un estudio analítico, detallado y comparativo realizado en Italia en el 2023 se encontró mediante un análisis detallado comparativo sobre la satisfacción en diferentes departamentos con información recopilada en 350 observaciones, se concluyó que la producción de satisfacción está altamente ligada a la disponibilidad de recursos, estructuras y calidad profesional (9).

En el contexto de América latina, México en el 2023 se encontró la necesidad de mejorar los sistemas de salud, calidad y satisfacción percibida en pacientes, profundizando la calidad en su dimensión intangible fue regular en 57% y la calidad tangible buena en 65%; en cuanto a satisfacción 49% se muestra satisfecho y muy satisfecho en 51%, indicando la carencia de equipamiento y recursos tecnológicos (10). El mismo año en un estudio en Chile en durante el 2024 se contó con una muestra de 111 usuarios mayores de 18 años que evidencio que el 75,67% se manifestó estar satisfecho,

identificando áreas de mejora como la comunicación y tiempos de espera que son barreras en el proceso de atención (1–11). En nuestra realidad, en un estudio realizado en Perú en el 2023 se halló que el 58,3% tuvo un nivel de insatisfacción leve precisando áreas de mejora como: calidad asistencial, seguridad y accesibilidad (12).

En el ámbito nacional en un estudio realizado por Torres en el 2022, en la ciudad de Lima compuesto de 144 progenitoras de niños de 12 meses, enfatizó los factores personales que están asociados en el ausentismo e inasistencia al control CRED, por el contrario, las facilidades administrativas, calidad de atención y los recursos a disposición si se encuentran asociados (13)

En el ámbito local, en el Centro de Salud de Huasahuasi al realizar nuestras prácticas preprofesionales se observó constantes reclamos e incomodidad por parte de las madres frente a la atención del programa CRED, debido a distintos factores entre los más comunes era la falta de calidad en la atención del personal y las deficiencias de recursos e insumos para la atención.

El estudio es de gran importancia en el ámbito de las ciencias de la salud, ya que los temas de calidad y satisfacción contribuyen a la comprensión de la realidad del sistema de salud y a la identificación de acciones que puedan servir como punto de partida para mejorar la atención, especialmente en el ámbito de la enfermería.

Los lineamientos metodológicos utilizados se sustentan en la ciencia y se centran en identificar variables según el tiempo transversal mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo, buscando su relación estadística.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud Huasahuasi?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivos generales**

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción en las madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024
- Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024

### **1.4. Justificación**

La motivación para este estudio surgió de la insatisfacción del usuario observada durante las prácticas preprofesionales, lo que impulsó la investigación y poner de manifiesto la problemática en el área de CRED. Al mismo tiempo, fomentar la mejora en

la atención al usuario y abordar las deficiencias en la atención en el grupo vulnerable de madres de niños pertenecientes al programa de CRED de C.S Huasahuasi. Siendo la primera investigación que involucra directamente a las madres de niños y C.S de Huasahuasi.

### **Justificación Teórica**

El estudio se basa fundamentos científicos y teóricos en el contexto de la atención, garantizando su medición crucial durante el primer año de vida donde su abordaje es crucial para la resolución de problemas que enfrentan las madres, los cuales pueden ser tratados de manera temprana y efectiva. Por tanto, resulta vital analizar, implementar, mejorar y fortalecer los conocimientos sobre calidad en la atención y satisfacción en madres, generando nuevos conocimientos que evidencien la correlación entre estas dos variables en el contexto de la atención médica.

Así mismo la generación de satisfacción contribuye al fortalecimiento como es el caso del puesto de salud de Huasahuasi, clasificado a nivel de red de salud de Tarma con una categoría I-4. Donde hasta el momento, no se habían realizado investigaciones en este que se centren en la calidad de la atención.

### **Justificación Práctica**

La investigación estará al alcance y generará un beneficio en la población, personal de salud, estudiantes e instituciones, así como también la Universidad Autónoma Altoandina de Tarma.

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación se basa en fundamentos científicos y metodológicos que han sido estructurados con base en investigaciones teóricas y trabajos previos. Se

utilizaron instrumentos validados previamente en otras investigaciones, con el objetivo de obtener los datos reales del contexto abordado.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

A nivel mundial, Conde en el 2022 con su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador”. Su propósito principal fue investigar la calidad de atención y satisfacción. Su estrategia fue cuantitativa, diseño básico no experimental, caracterizado como descriptivo transversal correlacional. Su metodología consistió en la aplicación de encuestas a una muestra de 168, seleccionados de una población total de 9175. Los resultados fueron que el 37,5% de la población evaluó la calidad de atención como deficiente, mientras que el 28,6% manifestó insatisfacción. Por otro lado, el 40,5% consideró que la atención se encontraba en un nivel medio, mientras que el 31,5% expresó un grado de satisfacción moderado (1)

Madero K. et al en el 2022 en la tesis “Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo”, determinó el grado de satisfacción en la atención percibida en el programa CRED en Cartagena, metodología cuantitativa, diseño descriptivo y según el tiempo transversal, aplicado en 604 mediante un cuestionario tipo escala de Likert con las dimensiones humana, continua, segura y oportuna. El resultado sobre la satisfacción global fue alto en un 77%, las dimensiones en porcentajes que van del 71% al 78% (2).

Alharbi, H. et al en el 2023 mediante la tesis “Satisfacción de los pacientes con calidad de atención y factores asociados en el área de enfermería”. Su objetivo principal consistió en la evaluación de cuidados sobre la satisfacción durante el proceso de hospitalización. Usó una metodología cuantitativa descriptiva, según el tiempo transversal, la muestra estuvo compuesto de 238 pacientes de hospitales de dos provincias de Arabia Saudí, el instrumento fue un cuestionario que midió la satisfacción en pacientes sobre la calidad de los cuidados de los enfermeros. Los resultados fueron diferencias significativas entre las provincias saudíes en los cuidados de enfermería ( $M = 4,65$ ,  $p < 0,001$ ), revelando variaciones medias significativas entre la cuidados sobre la satisfacción y los factores sociodemográficos, como la edad, el nivel educativo, el estado civil, situación laboral, residencia urbana frente a suburbana, duración de la hospitalización, y acompañamiento por un familiar (3)

A nivel nacional Noa en el 2023, en su investigación titulada “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de chinchero – cusco 2023”. Su propósito principal fue medir la satisfacción del centro de salud, metodología cuantitativa con un diseño descriptivo no experimental y según el tiempo transversal, participaron 107 madres que respondieron un cuestionario tipo SERVQUAL. El resultado reveló la satisfacción del total de la población encuestada según las siguientes dimensiones: elementos tangibles el 51.4% del total estuvo insatisfecha con el servicio; en el aspecto de fiabilidad el 56.1% se mostraron insatisfechos; en la capacidad de respuesta el 75.7% se mostró satisfecha; en la seguridad el 78.5% se mostró satisfecha; en la empatía el 69.2% se mostró nuevamente insatisfecha (4).

Chaparrea en el 2022 en su tesis, titulada “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco”. Medió el nivel de satisfacción del programa de CRED del centro de salud, metodología cuantitativa de descriptiva, según el tiempo transversal, el instrumento aplicado fue un cuestionario, la muestra estuvo compuesta de 150 madres. El resultado halló del total de madres encuestadas la satisfacción según las dimensiones propuestas como: elementos tangibles con 56.7% siente medianamente satisfecha, en la fiabilidad 44.7% se encuentra insatisfecha, en la capacidad de respuesta 45.3% se encuentran insatisfechas, en la seguridad 46.7% se perciben insatisfechas y en cuanto a empatía 36.7% estuvieron satisfechas medianamente (5)

Chuquiruna en 2021 en la tesis “Nivel de satisfacción y la calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca - Cajamarca”, midió la satisfacción sobre la calidad, la metodología cuantitativa, diseño descriptivo y según el tiempo transversal, se aplicó fue un cuestionario SERVQUAL con 22 preguntas. El resultado mostró 88.0% sienten una satisfacción alta, las dimensiones consideradas fueron las siguientes: fiabilidad con 85.4% en relación con la capacidad de respuesta con 58.4% ambas con un nivel medio; seguridad 57.5% y empatía 53.8% se perciben bajo; en aspectos tangibles tiene una satisfacción alta. Así mismo la calidad de atención es percibida como buena 57.0% según las dimensiones humana e interpersonal; mientras que entorno regular y técnica científica mala (6).

A nivel regional Escobar, A., Cirineo, J. en la tesis desarrollada en el 2022 “Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022”. Evaluó la satisfacción sobre la calidad en la atención que brinda el área de enfermería. La metodología cuantitativa, diseño descriptivo, no experimental y según el tiempo transversal, la colección de datos fue a través de una encuesta administrada a una muestra de 70 madres seleccionadas de una población total de 270. Como resultado, encontró que el 60% de las madres de los recién nacidos reportaron una satisfacción media, mientras que el 34.3% expresó una satisfacción completa, y el 5.7% indicó estar insatisfecha (7).

Ruiz en 2021 su estudio denominado “Satisfacción en madres de los niños menores de 2 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de CRED del Puesto de Salud Huari Huancayo – 2021”, el propósito radica en hallar la satisfacción sobre la calidad en CRED. La metodología del estudio, cuantitativa, diseño descriptivo, no experimental y según el tiempo transversal. La muestra se compuso de 30 madres que respondieron un cuestionario con aspectos técnico científicos, humanos considerando el entorno que respondieron un cuestionario. El resultado fue la satisfacción medianamente satisfactoria.

En el nivel local, se encontró una ausencia de investigaciones, solo se contó con la experiencia durante las prácticas pre profesionales en las cuales era constante el reclamo de las madres frente a la atención del programa de CRED por distintos factores entre los más comunes era la falta de empatía y paciencia del personal en la atención del centro de salud de Huasahuasi.

## **2.2 Marco Teórico**

### **Calidad**

La calidad es un recurso estratégico altamente apreciado por la institución, requiere ser sistemática, adoptando una perspectiva estratégica, que se orienta hacia su crecimiento continuo. Además de ser un elemento crucial que incrementa las probabilidades de obtener resultados positivos para el paciente y reduce la posibilidad de descontento al mitigar los riesgos asociados. Su concepto en la atención abarca múltiples dimensiones, desde aspectos generales y abstractos hasta objetivos y subjetivos (8)

### **Calidad de atención**

Es proporcionada en toda institución sanitaria se fundamenta en diversos elementos del proceso de atención, tales como las relaciones interpersonales, el contenido y la duración de la consulta, el manejo durante el examen físico y el diagnóstico. Además, se evalúa mediante los resultados en salud, las características de las instalaciones físicas, el personal y la estructura organizativa, así como las condiciones relacionadas con la accesibilidad (10).

### **Percepción de calidad**

Es un constructo que involucra dimensiones clave en la atención como: técnica, científica y humana; se enfoca en el cumplimiento de la mejora en el proceso de atención en función de la necesidad del usuario, el resultado final es generar la satisfacción y bienestar en la población (9).

## **Dimensiones de la calidad de atención**

**Dimensión tangibilidad:** Son los atributos tangibles de las instituciones se concentran en la presentación y estructura física, los insumos para el proceso de interacción, el equipamiento y, especialmente, en la interacción del personal al proporcionar cualquier servicio. Esto representa una dimensión clave en el proceso de evaluación, se percibe a través de los sentidos, como la vista y el tacto (11). Involucra el primer contacto, esto genera la expectativa y la confianza para la satisfacción de la necesidad de atención, a su misma vez es un criterio a evaluarse constantemente para el desarrollo y mejora de la calidad de atención (12)

**Dimensión Fiabilidad:** Es considerada como el grado de cumplimiento para la satisfacción de la necesidad del usuario. Además de contar con personal capacitado correctamente uniformado que genere confianza y resuelva las dudas del usuario (12). La fiabilidad sirve como un indicador que refleja respuestas consistentes con los valores internos, los cuales revelan elementos fundamentales que contribuyen y mantienen la satisfacción del cliente, constituye el fundamento coherente de la atención de calidad(13).

**Dimensión capacidad de respuesta:** Es eficiencia en la atención institución para brindar el servicio necesario en el momento preciso que aparece la necesidad de atención. Para Arriola, (2023) es considerada como responsabilidad del personal y la institución brindar las facilidades del caso según sea la problemática a resolver para promover un servicio centrado en el usuario, que este no deje de confiar en

los procesos institucionales, tramites y procedimientos a efectuarse en la atención (14).

**Dimensión Seguridad:** Es el grado de disminución de riesgos que comprometan el estado general del usuario, es considerado como la reducción de riesgos o daños innecesarios asociados a las atenciones sanitarias, al mismo tiempo involucra las condiciones en la atención como la infraestructura, materiales y equipos tecnológicos (15).

**Dimensión Empatía:** La empatía es un valor que permite la percepción desde el lugar del usuario, considerando la información transmitida al cliente sobre todos los aspectos del servicio (16).

### **Evaluación de la calidad**

En gestión en salud se emplea para determinar en qué medida los procesos y resultados se alinean con los estándares previstos, lo que facilita la toma de decisiones sobre las acciones a implementar en función de los resultados obtenidos en la evaluación (17). Implica un proceso que abarca diversos enfoques, como la garantía de calidad, calidad total y mejora continua, teniendo en cuenta tres elementos esenciales: estructura, procesos y resultados (18).

La evaluación en la atención es considerada como positiva o negativa según los resultados obtenidos (19). La evaluación del sistema de salud se ve significativamente influenciada los recursos a disposición y recursos humanos en la atención (20).

## **Satisfacción**

Es sustancial y crucial, se encuentra relacionado con la calidad como un indicador clave que permite identificar áreas de mejora en la atención del usuario en el sistema de sanitario (20).

## **Dimensiones de Satisfacción**

### **Dimensión Técnico Científico**

Es la atención del personal de salud, compuesto por las actividades y sus resultados finales, su objetivo está en el logro del mayor bienestar posible para la institución y el usuario, mediante el uso de técnicas con el sustento científico para el logro de metas y objetivos organizacionales (21)

### **Dimensión Humana**

Está involucrado en el proceso de comunicación e interacción durante la atención, compuesto de valores éticos que todo profesional de salud posee, respetando la vida, derechos con dignidad en el trato que reciba. Además de la existencia del pensamiento en beneficio del usuario con un trato respetuoso, digno, amable y comprensivo, que abarca una atención equitativa y humanizada (22).

### **Dimensión Entorno**

Es el contexto donde se desarrolla el proceso de atención, es percibido por el usuario como la sensación de bienestar y paz, el estar y sentirse bien atendido generando tranquilidad y satisfacción (23).

## **Modelo de SERVQUAL**

Este modelo es un instrumento que permite evaluar la calidad en instituciones, se emplea típicamente para cuantificar de manera objetiva la calidad de la atención (24). Es un modelo que evalúa el servicio, basándose en la experiencia del usuario como base, según áreas específicas como la tangibilidad, la empatía, la seguridad que recibe en relación con la capacidad de resolución (25).

## **Teoría de la calidad de Donabedian**

La teoría de Donabedian permite la evaluación de la calidad en base al logro de los mejores resultados a favor del usuario, sin riesgos donde esquematiza de manera dinámica la evaluación de calidad en tres dimensiones (26):

### **Estructura**

Son los componentes tangibles, los medios de atención de los recursos humanos, equipos tecnología, normatividad, organización en el proceso de atención.

### **Proceso**

Son las actividades que realiza el equipo de atención, la capacidad de resolución y las indicaciones que llegan al paciente.

### **Resultado**

Es el cambio del usuario que van en relación a su necesidad en salud como resultado de la suma de esfuerzos y actividades de la institución.

## **Servicio CRED**

Es el servicio de Control de Crecimiento desarrollo para el monitoreo del crecimiento y desarrollo es una medida de salud diseñada para supervisar el progreso de vida durante la etapa infantil. Su objetivo principal es detectar oportunamente posibles patologías que puedan ser tratadas si se diagnostican en las etapas tempranas de la vida (27).

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Calidad de atención:** Representa tanto una dimensión como un recurso estratégico que se centra en la mejora continua para satisfacer las necesidades del usuario, así como en la optimización de los recursos utilizados (10).

**Satisfacción del usuario:** Es resultado de la atención proporcionada, comprender su nivel permite prevenir errores y consolidar fortalezas con el fin de desarrollar un sistema de salud que satisfaga las demandas de atención de calidad por parte de los usuarios (28).

**CRED:** De acuerdo con las directrices del MINSA, es una abreviatura que abarca un conjunto de acciones organizadas. Supervisa el desarrollo integral, previene patologías y anomalías, así también en la detección de enfermedades tratables. Esto facilita el diagnóstico y la intervención temprana (29).

**Modelo SERVQUAL:** El Modelo SERVQUAL es un instrumento que mide la calidad, mediante la experiencia del cliente (24).

**Atención temprana del desarrollo:** Es la atención que promueve un desarrollo temprano, promoviendo la aparición de capacidades y condiciones saludables en su entorno que aseguren su calidad de vida y desarrollo (29).

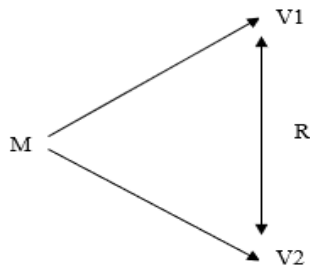
### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de estudio

Básico, tiene un enfoque cuantitativo, es de nivel relacional, así mismo, según la temporalidad es transversal y prospectivo.

#### 3.2. Diseño

El diseño es No experimental: Descriptivo correlacional, ya que las variables se miden en su entorno natural sin variaciones, y los investigadores no manipularan las variables, transversal porque este diseño analiza los datos en un momento determinado y solo una vez.



M = muestra

V<sub>1</sub> = calidad de atención

V<sub>2</sub> = satisfacción

R = relación de las variables

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis central**

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi, 2024

#### **Sub hipótesis**

- Existe relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024.
- Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024.
- Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024.
- Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024.
- Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024.

### **3.4. Variables**

$V_1$  = calidad de atención

$V_2$  = satisfacción

### 3.5. Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala
<b>Calidad de atención</b>	Es la respuesta diversa y coherente a las necesidades y expectativas del usuario dentro de la atención intramural, teniendo en cuenta los recursos físicos y personales disponibles en la institución de salud.	Es la manifestación y percepción real de las expectativas del usuario, para su medición son esenciales las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Estados Físicos	1, 2, 3,	Cuestionario 1 Calidad de atención: (Modelo SEVQAL).	Ordinal Mala = 29– 58 Regular = 59–87 Buena = 88-116
				Limpieza de las instalaciones	4, 5, 6,		
				Presentación del personal de salud	7		
				Materiales de comunicación			
			Fiabilidad	Sensibilización			
				Cumplimiento de servicios de programados	8, 9, 10,		
				Oportunidad de atenciones	11, 12,		
				Resolución de problemas	13		
			Capacidad de respuesta	Cuidado en el registro de atención			
				Sencillez de los trámites para la atención	14, 15,		
				Disposición para atender preguntas	16, 17,		
			Seguridad	Agilidad del trabajo para la atención inmediata	18		
				Oportunidad en la respuesta a			
				Idoneidad del personal	19, 20,		
				Confianza	21, 22		
			Empatía	Cumplimiento de medidas de seguridad			
Capacidades necesarias							
Amabilidad en el trato	23, 24,						
Comprensión de las necesidades de los usuarios	25, 26,						
	Horarios adecuados	27, 28,					
	Claridad en las orientaciones brindados	29					

<b>Satisfacción</b>	La satisfacción del usuario se define como el ajuste entre sus expectativas y percepciones sobre la atención, reflejando su evaluación cognitiva y emocional del paciente en función de sus experiencias previas	Es la percepción sobre calidad en la atención que permite conocer el nivel de calidad, para su medición la son esenciales las dimensiones técnico científico, humana y entorno	Técnico - científico	Efectividad	1, 2,	Cuestionario 2 Satisfacción: (Formato tipo Likert - modificada).	Ordinal Baja = 20 – 33 Media = 34 – 46 Alta = 47 - 60
				Eficacia	3, 4		
				Eficiencia	5, 6		
				Continuidad	7		
				Seguridad	8		
			Humana	Integridad	9		
				Respeto	10, 11		
				Información	12		
				Interés	13, 14		
			Entorno	Amabilidad	15		
				Comodidad	16		
Privacidad	17, 18, 19, 20						

### 3.6. Población, muestra y muestreo

#### Población

Compuesta de 200 madres

#### Muestra

Se determinó mediante la fórmula en poblaciones finitas.

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

n = muestra

N = población total 200

Z = confianza 1.96

p = probabilidad de éxito 0.5

q = margen de fracaso 0.5

E = Margen de error (5% = 0.05)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.0025(200 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{0.4975 * 3.8416}{0.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

$$n = 131.7511489$$

Quedando el tamaño de muestra definitivo = 132 madres.

El muestreo fue por conveniencia, no probabilístico

### **3.7. Técnicas e instrumentos**

#### **Técnica**

Se aplicó la encuesta, a través de ello se logró aplicar los instrumentos a las madres, para el logro del objetivo de esta investigación.

#### **Instrumentos**

##### **Ficha técnica 1: Cuestionario calidad de atención**

- Autor: Hidalgo Cucho Diana Marilyn
- Lugar: Trujillo, 2018
- Ítems: 29
- Dimensiones:
  - Elementos tangibles (Ítems 1,2,3,4,5,6,7)
  - Fiabilidad (Ítems 8,9,10,11,12,13)
  - Capacidad de respuesta (Ítems 14,15,16,17,18)
  - Seguridad (Ítems 19,20,21,22)
  - Empatía (Ítems 23,24,25,26,27,28,29)
- Escala: Tipo SERVQUAL, Escala de Likert
- Descripción: El instrumento cuenta con una medida de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,890, las calificaciones son las siguiente: Totalmente en desacuerdo equivale 1, en desacuerdo equivale 2, ni de acuerdo ni desacuerdo equivale 3, de acuerdo equivale 4 (30)

## **Ficha técnica 2: Cuestionario satisfacción**

- Autor: Bertha Milagros López
- Lugar: Lima, 2015
- Ítems: 20
- Dimensiones:
  - Técnica científica (ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9)
  - Humana (Ítems 10,11,12,13,14,15)
  - Entorno (Ítems 16,17,18,19,20)
- Escala: Tipo Likert modificado
- Descripción: El instrumento cuenta con una medida de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.83, las calificaciones son las siguientes: “nunca” valor 1, “a veces” 2, y “siempre” 3 puntos (31)

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Para llevar a cabo la investigación fue indispensable el procesamiento y análisis de datos. A continuación, se presenta los pasos seguidos desde la autorización y recolección de datos.

- Se solicitó la suscripción del proyecto de investigación y aplicación a la Escuela Profesional de Enfermería.
- Se solicitó ejecución del proyecto de investigación a la Red de Salud de Tarma
- Cuando se obtuvo la autorización se procedió a recolectar los datos
- La recolección de datos se dió través de un formulario en Google forms y fueron bajados en formato Excel, se definieron los rangos por la escala de

Estadísticos posteriormente fueron procesados por el Software SPSS Versión 27.

- Para la parte estadística se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall
- Se procesaron los datos, obteniendo las tablas y gráficos.

### **3.9. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se direccionó con el respeto por la bioética como lo son la no maleficencia y beneficencia los cuales permitieron que la información recolectada fuera discreta y segura, promoviendo el interés de mejora en la atención, motivando a las madres a participar respondiendo las preguntas con la mayor claridad posible.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1.**

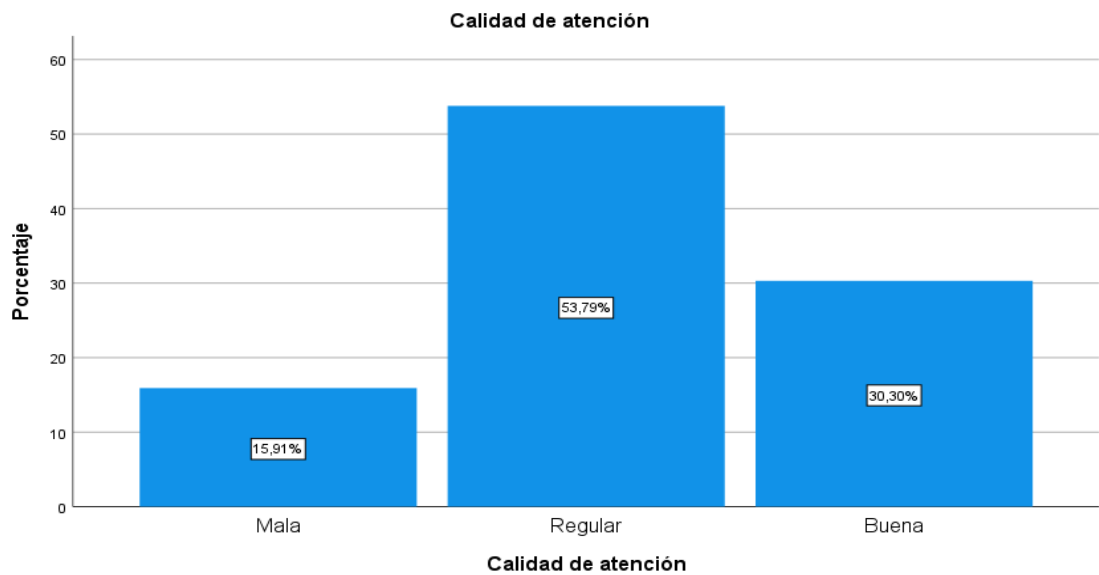
*Variable calidad de atención*

Calidad de atención		f	%
Válido	Mala	21	15,91%
	Regular	71	53,79%
	Buena	40	30,30%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 1.**

*Variable calidad de atención*



*Nota:* Se muestra del total de 132 encuestados que fueron parte de la muestra, el 53.79% (71 madres) presentan regular calidad de atención, el 30.30% (40 madres) presentan buena calidad de atención, finalmente el 15.91% (21 madres) presentan mala calidad de atención. En efecto la calidad de atención está presente de forma regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 2.**

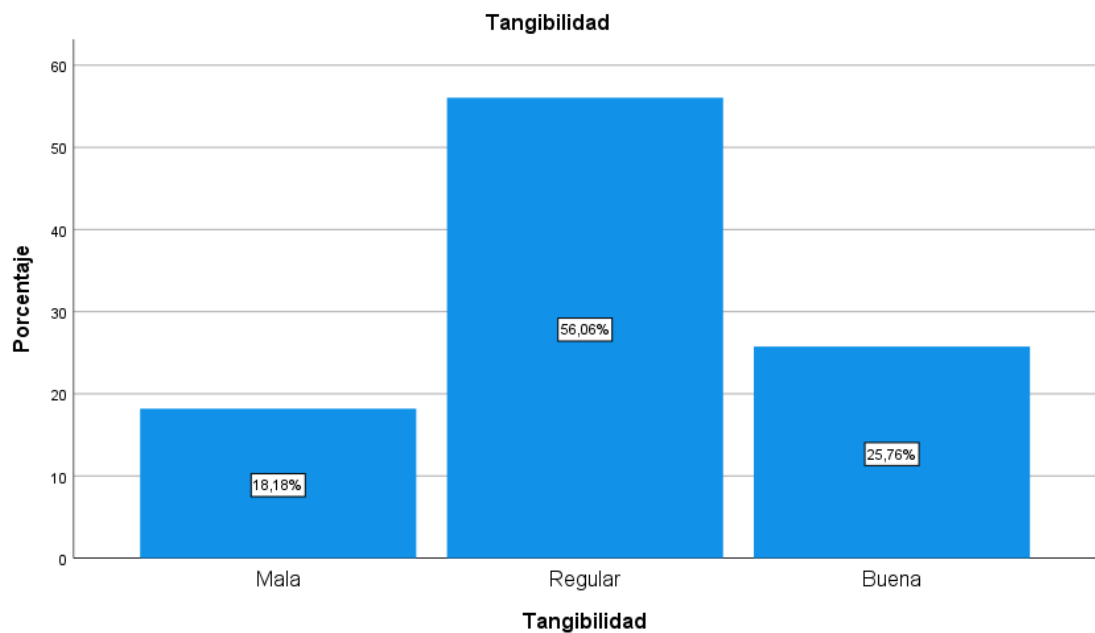
*Dimensión tangibilidad*

Tangibilidad		f	%
Válido	Mala	24	18,18%
	Regular	74	56,06%
	Buena	34	25,76%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 2.**

*Dimensión tangibilidad*



*Nota:* Se evidencia del total de encuestados 132 que formaron parte, el 56.06% (74 madres) presentan tangibilidad regular, el 25.76% (34 madres) presentan buena tangibilidad, finalmente el 18.18% (24 madres) presentan mala tangibilidad. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión tangibilidad, en su mayoría es regular. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 3.**

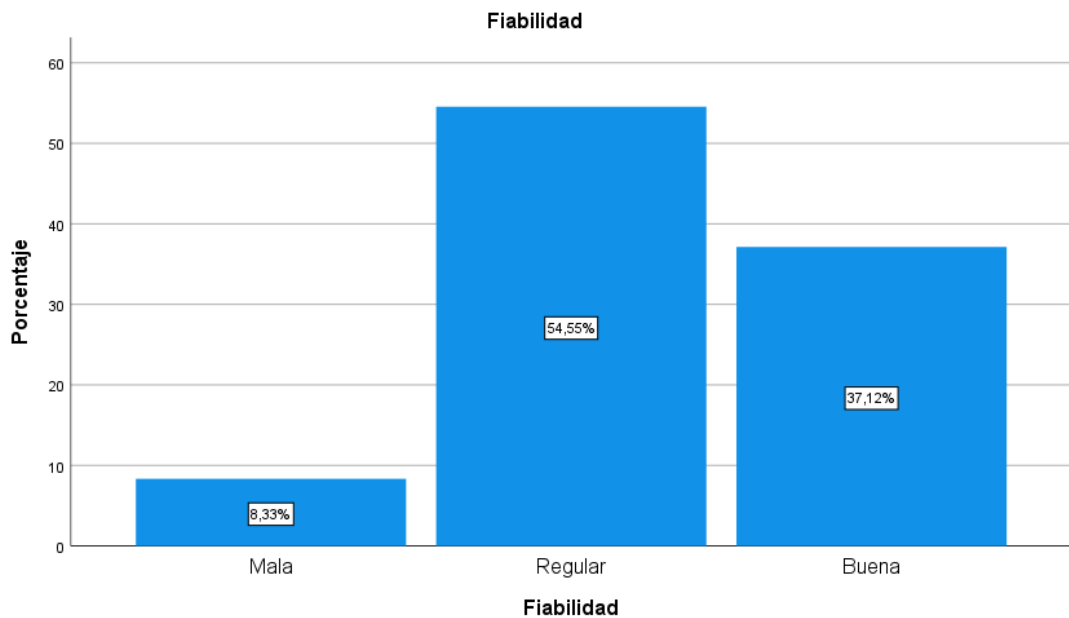
*Dimensión fiabilidad*

<b>Fiabilidad</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Mala	11	8,33%
	Regular	72	54,55%
	Buena	49	37,12%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 3.**

*Dimensión fiabilidad*



*Nota:* Se muestra del total de 132 que formaron parte, 54.55% (72 madres) presentan fiabilidad regular, el 37.12% (49 madres) presentan buena fiabilidad, finalmente el 8.33% (11 madres) presentan mala fiabilidad. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión fiabilidad, es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 4.**

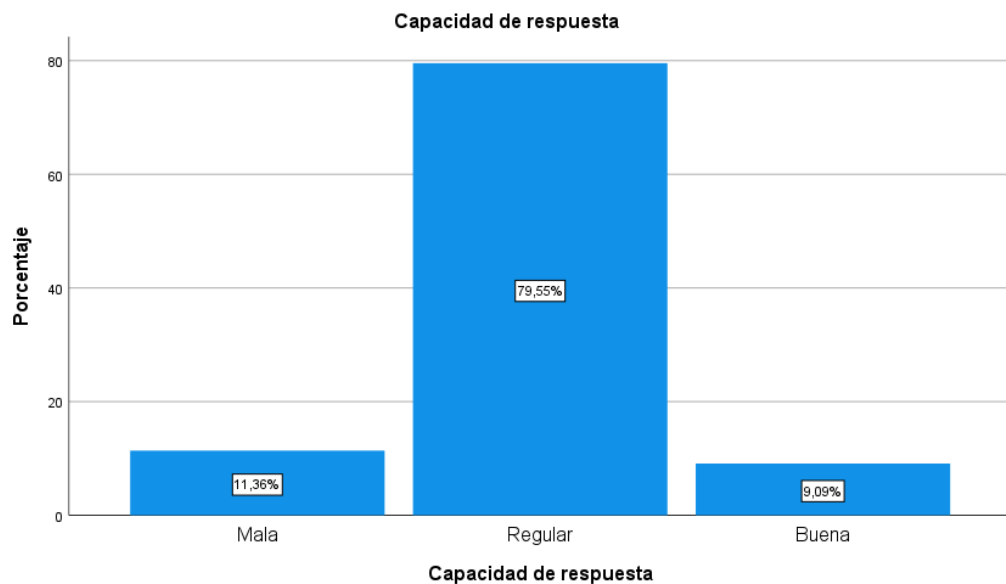
*Dimensión capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta		f	%
Válido	Mala	15	11,36%
	Regular	105	79,55%
	Buena	12	9,09%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 4.**

*Dimensión capacidad de respuesta*



*Nota:* Se evidencia del total de encuestados 132 que formaron parte, 79.55% (105 madres) presentan capacidad de respuesta regular, el 11.36% (15 madres) presentan mala capacidad de respuesta, finalmente el 9.09% (12 madres) presentan buena capacidad de respuesta. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión capacidad de respuesta, en su mayoría es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 5.**

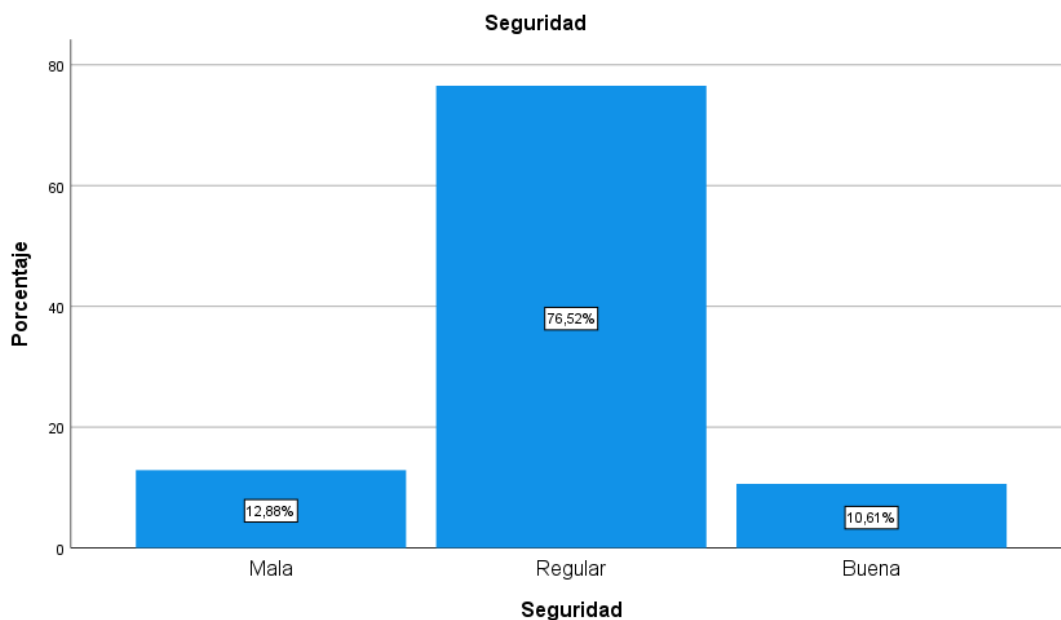
*Dimensión seguridad*

<b>Seguridad</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Mala	17	12,88%
	Regular	101	76,52%
	Buena	14	10,61%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 5.**

*Dimensión seguridad*



*Nota:* Se evidencia del total de encuestados 132 que formaron parte de la muestra, el 76.52% (101 madres) presentan seguridad regular, el 12.88% (17 madres) presentan mala seguridad, finalmente el 10.61% (14 madres) presentan buena seguridad. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión seguridad, es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 6.**

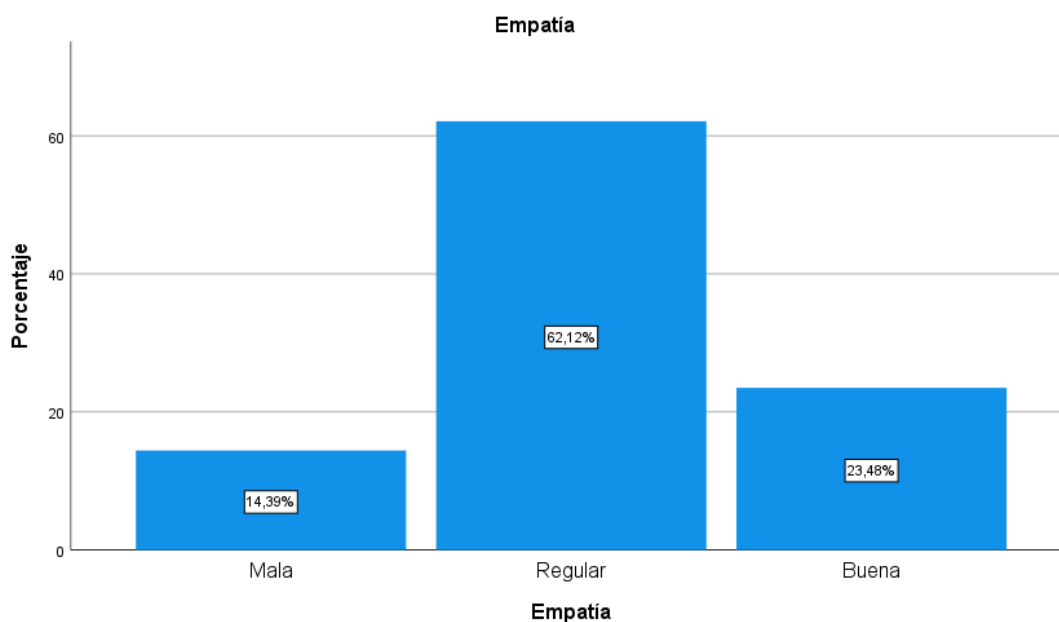
*Dimensión empatía*

<b>Empatía</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Mala	19	14,39%
	Media	82	62,12%
	Buena	31	23,48%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 6.**

*Dimensión empatía*



Nota: Se evidencia del total de encuestados 132 que formaron parte, 62.12% (82 madres) presentan empatía regular, el 23.48% (31 madres) presentan buena empatía, finalmente el 14.39% (19 madres) presentan mala empatía. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión empatía, es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 7.**

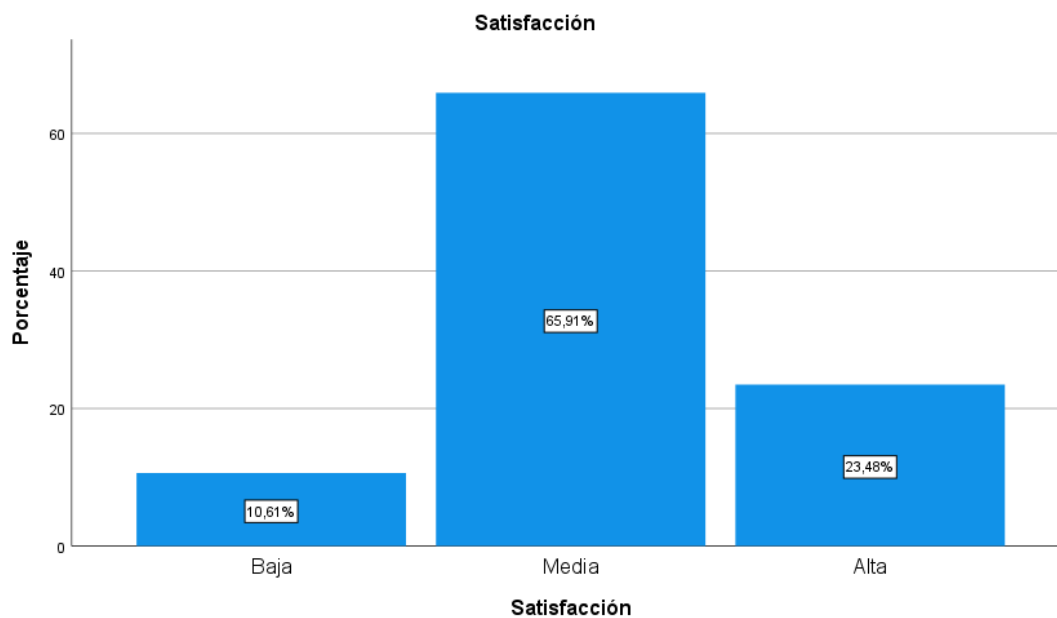
*Variable satisfacción*

<b>Satisfacción</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Baja	14	10,61%
	Media	87	65,91%
	Alta	31	23,48%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 7.**

*Variable satisfacción*



*Nota:* Se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 65.91% (87 madres) presentan satisfacción media, el 23.48% (31 madres) presentan alta satisfacción, finalmente el 10.61% (14 madres) presentan baja satisfacción. Por lo tanto, se demostró que la satisfacción en las madres es media (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 8.**

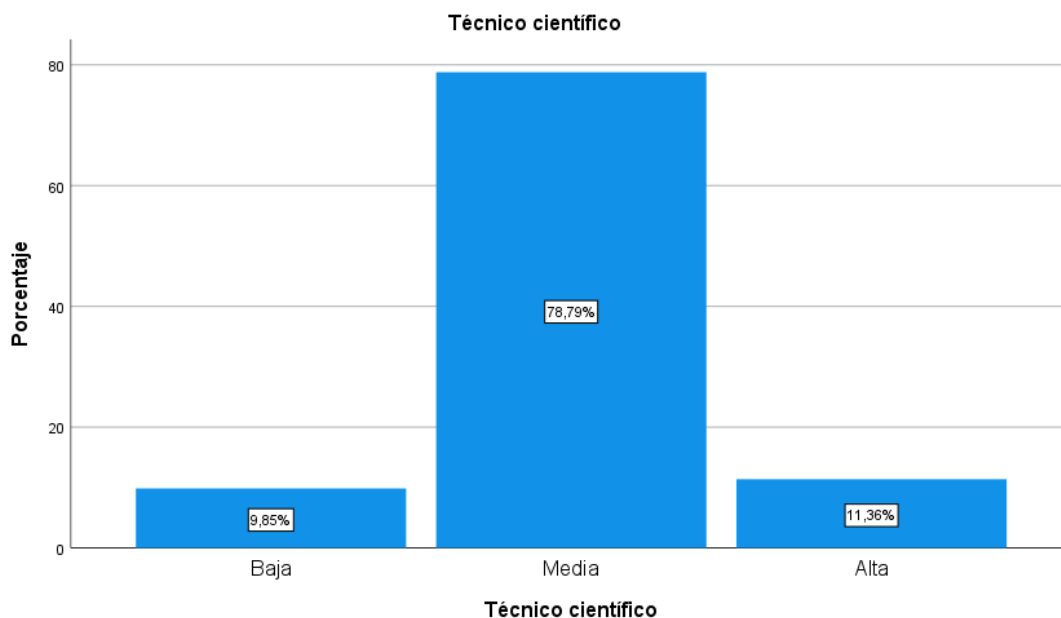
*Dimensión técnico científica*

<b>Técnico científico</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Baja	13	9,85%
	Media	104	78,79%
	Alta	15	11,36%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 8.**

*Dimensión técnico científica*



*Nota:* Se evidencia del total de encuestados 132 que formaron parte, 78.79% (104 madres) presentan media técnica científica, el 11.36% (15 madres) presentan alta técnica científico, finalmente el 9.85% (13 madres) presentan baja técnica científico. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión técnico científica, es media (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 9.**

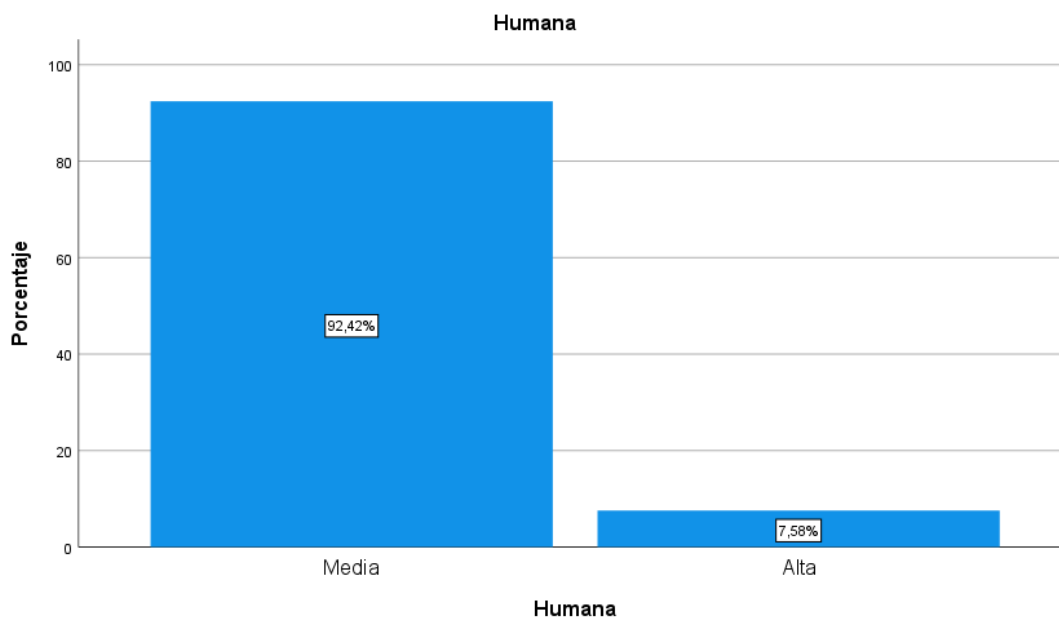
*Dimensión humana*

<b>Humana</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Media	122	92,42%
	Alta	10	7,58%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 9.**

*Dimensión humana*



*Nota:* Se muestra del total de encuestados 132 que formaron parte, 92.42% (122 madres) presentan humana media, el 7.58% (10 madres) presentan alta humana. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión humana, es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 10.**

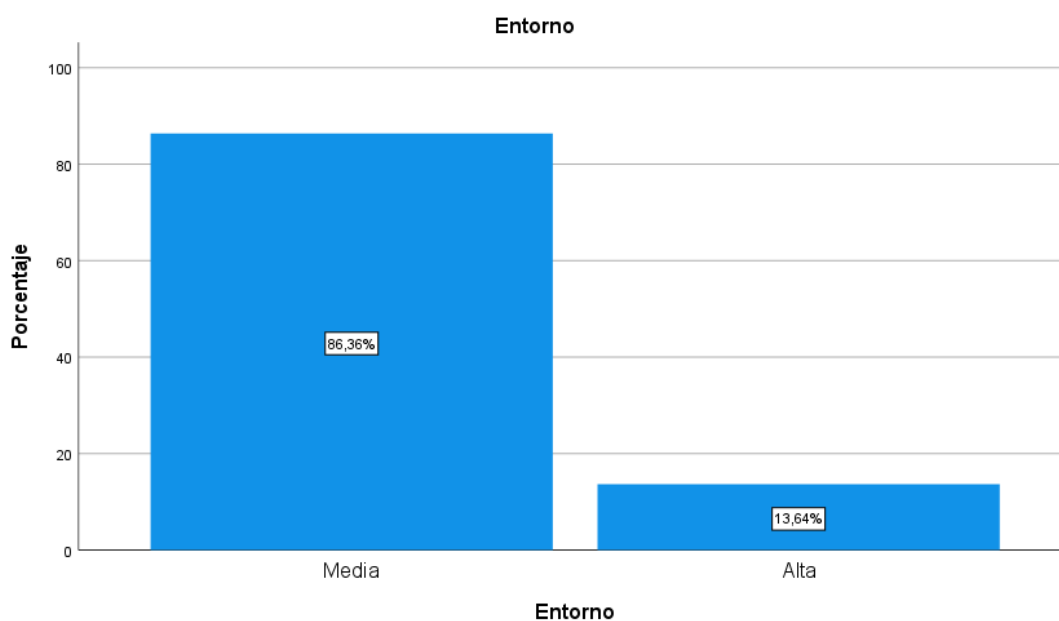
*Dimensión entorno*

Entorno		f	%
Válido	Media	114	86,36%
	Alta	18	13,64%
	Total	132	100,00%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario

**Figura 10.**

*Dimensión entorno*



*Nota:* Se constata del total de encuestados 132 que formaron parte, 86.36% (114 madres) presentan entorno medio, el 13.64% (18 madres) presentan alta entorno. Por lo tanto, los resultados indican que la dimensión entorno, es regular (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 11.**

*Tabla cruzada de calidad de atención y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de atención	Mala	12	8	1	21
	Regular	2	62	7	71
	Buena	0	17	23	40
Total		14	87	31	132

*Nota:* En la tabla 11 se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 62 madres consideran que la calidad de atención es regular y la satisfacción es media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 12.**

*Correlación entre calidad de atención y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,598	,065	7,380	,000
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* En la tabla 12 se muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo e valor  $p = 0,000$  menor que el nivel de la significancia = 0,5. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción.

**Tabla 13.***Tabla cruzada entre la dimensión tangibilidad y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Tangibilidad	Mala	12	12	0	24
	Regular	2	58	14	74
	Buena	0	17	17	34
Total		14	87	31	132

*Nota:* Se muestra que del total de encuestados que formaron parte, 58 madres coinciden en que la tangibilidad es regular y la satisfacción media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 14.***Correlación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
<i>Ordinal por ordinal</i>	Tau-b de Kendall	,517	,062	6,618	,000
N de casos válidos		132			

*a. No se presupone la hipótesis nula.*

*b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.*

*Nota:* Se muestra muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo e valor p = 0,000 menor que el nivel de la significancia = 0,5. Se concluye que existe relación la dimensión tangibilidad y satisfacción.

**Tabla 15.***Tabla cruzada entre la dimensión fiabilidad y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Fiabilidad	Mala	7	4	0	11
	Regular	6	61	5	72
	Buena	1	22	26	49
Total		14	87	31	132

*Nota:* Se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 61 madres coinciden en que la fiabilidad es regular y la satisfacción media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 16.***Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,564	,063	7,217	,000
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* Se muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo e valor p = 0,000 menor que el nivel de la significancia = 0,5. Se concluye que existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción.

**Tabla 17.***Tabla cruzada de la dimensión seguridad y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Seguridad	Mala	11	5	1	17
	Regular	3	73	25	101
	Buena	0	9	5	14
Total		14	87	31	132

*Nota:* Se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 73 madres coinciden en que la seguridad es regular y la satisfacción media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 18.***Correlación de la dimensión seguridad y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,382	,084	3,840	,000
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* Se muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo e valor  $p = 0,000$  menor que el nivel de la significancia = 0,5. Se concluye que existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción.

**Tabla 19.***Tabla cruzada entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Capacidad de respuesta	Mala	11	4	0	15
	Regular	2	83	20	105
	Buena	1	0	11	12
Total		14	87	31	132

*Nota:* Se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 83 madres coinciden en que la capacidad de respuesta es regular y la satisfacción media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 20.***Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,607	,076	5,465	,000
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* En la tabla 20 se muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo e valor  $p = 0,000$  menor que el nivel de la significancia  $= 0,5$ . Se concluye que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción.

**Tabla 21.***Tabla cruzada de la dimensión empatía y satisfacción*

		Satisfacción			Total
		Baja	Media	Alta	
Empatía	Mala	10	7	2	19
	Regular	4	68	10	82
	Buena	0	12	19	31
Total		14	87	31	132

*Nota:* Se muestra que del total de encuestados 132 que formaron parte, 68 madres coinciden en que la empatía es regular y la satisfacción media. (Datos procesados por el Software SPSS versión 27).

**Tabla 22.***Correlación entre la dimensión empatía y satisfacción*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,530	,076	5,872	,000
N de casos válidos		132			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* Se muestra la prueba Tau B de Kendall. Siendo el valor  $p = 0,000$  menor que el nivel de la significancia  $= 0,5$ . Se concluye que existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción

## V. DISCUSIÓN

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024. Mediante los resultados obtenidos se logró cotejar si existe correlación o no en ambas variables mencionadas en párrafos anteriores.

En relación con la hipótesis general, los resultados obtenidos muestran un P valor menor a 0.05. Por lo tanto, podemos señalar que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi donde se encontró que el 53.79% (71 madres) presentan regular calidad de atención y el 65.91% (87 madres) presentan satisfacción media. Similar a lo encontrado por Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario presentaron una correlación positiva, con un valor ( $r=0,888$ ;  $p=0.01$ ) lo cual indicó una intensidad de correlación alta (1). Así mismo es similar a lo encontrado por Chuquiruna en su estudio “Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de salud Baños del Inca” en donde se halló una relación positiva entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención con un nivel de significancia con el valor de 0,00 que es menor a 0,05 (6).

En relación con la hipótesis específica 1, en la dimensión tangibilidad los resultados indicaron que el 56.06% (74 madres) describen la tangibilidad como regular, en la prueba de correlación del estudio muestra un P valor menor a 0.05. Por lo tanto,

podemos señalar que, si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi. Estos resultados coinciden con Noa en su estudio “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de Chinchero” donde el 51,4% estuvo insatisfecha y 49,6% satisfecho respecto a los elementos tangibles (4). Similar a lo encontrado por Chaparrea en su estudio “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac” donde la dimensión tangibilidad en un 56.7% tiene satisfacción media, un 28% de las madres se encontraron insatisfechas (5). Así mismo es similar a lo encontrado por Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde se encontró una correlación positiva alta con un valor de 0.870, con una significancia estadística es de ( $p < 0.05$ ) con respecto a la dimensión tangibilidad y la satisfacción (1).

En relación con la hipótesis específica 2, en la dimensión fiabilidad los resultados encontrados fueron que el 54.55% (72 madres) describen la fiabilidad como regular, en la prueba de correlación del estudio muestra un P valor menor a 0.05. Por lo tanto, podemos señalar que, si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi. Estos resultados coinciden con Noa en su estudio “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de Chinchero” donde en la dimensión fiabilidad se encuentra en 56,1% insatisfecha y 43,9% satisfecha (4). Similar a lo encontrado por Chaparrea en su estudio “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería

en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac” donde el 44.7% son madres insatisfechas, el 36% de las madres completamente satisfechas (5). Así mismo es similar a lo encontrado por Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde se encontró una correlación positiva alta con un valor de 0.778, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ) con respecto a la dimensión fiabilidad y satisfacción (1).

En relación con la hipótesis específica 3, en la dimensión capacidad de respuesta los resultados encontrados fueron que el 79.55% (105 madres) describen la capacidad de respuesta como regular, en la prueba de correlación del estudio muestra un P valor menor a 0.05. Por lo tanto, podemos señalar que, si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi. Estos resultados coinciden con Noa en su estudio “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de Chinchero” donde la capacidad de respuesta se observa cómo el 24,3% insatisfecha y 75,7% satisfecha (4). Similar a lo encontrado por Chaparrea en su estudio “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac” donde el 45.3% están insatisfechas, el 40% tienen una satisfacción completa (5). Así mismo es similar a lo encontrado por Chuquiruna en su estudio “Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de salud Baños del Inca” menciona que el 58.4% tienen nivel de satisfacción media respecto a la capacidad de respuesta en su estudio (6). Finalmente, Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de

emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde se encontró una correlación positiva alta con un valor de 0.787, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ) con respecto a la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción (1).

En relación con la hipótesis específica 4, en la dimensión seguridad los resultados encontrados fueron que el 76.52% (101 madres) responde a la seguridad como regular, en la prueba de correlación del estudio muestra un P valor menor a 0.05. Por lo tanto, podemos señalar que, si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi. Estos resultados coinciden con Noa en su estudio “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de Chinchero” donde 21,5% insatisfecha y 78,5% satisfecha (4). Similar también a lo encontrado por Chaparrea en su estudio “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac” donde el 46.7% de madres son insatisfechas, el 28.7% tienen satisfacción completa (5). Así mismo es similar a lo encontrado por Chuquiruna en su estudio “Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de salud Baños del Inca” describe la seguridad en un 57.5% de satisfacción (6). Finalmente, Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde se encontró una correlación positiva alta con un valor de 0.809, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ) con respecto a la dimensión capacidad de seguridad y satisfacción (1).

En relación con la hipótesis específica 5, en la dimensión empatía los resultados encontrados fueron que el 62.12% (82 madres) encuentran la empatía como regular, en la prueba de correlación del estudio muestra un P valor menor a 0.05. Por lo tanto, si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y satisfacción en las 132 madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi. Estos resultados coinciden con Noa en su estudio “Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de Chinchero” donde empatía 69,2% insatisfecha y 30,8% satisfecha (4). Similar también a lo encontrado por Chaparrea en su estudio “Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac” donde el 36.7% de las madres están medianamente satisfechas, el 34% están insatisfechas (5). Así mismo es similar a lo encontrado por Chuquiruna en su estudio “Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de salud Baños del Inca” describe la empatía 53.8% percibe un nivel de satisfacción baja (6). Finalmente, Conde en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante” en donde se encontró una correlación positiva alta con un valor de 0.834, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ) con respecto a la dimensión empatía y satisfacción (1).

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluye que, si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción; según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

**Segundo:** Se concluye que, si existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción; según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

**Tercero:** Se concluye que, si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción; según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

**Cuarto:** Se concluye que, si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción; según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

**Quinto:** Se concluye que, si existe relación entre la dimensión seguridad de la y la satisfacción, según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

**Sexto:** Se concluye que, si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción; según el valor de  $p = 0,000$  es menor que la significancia = 0,05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Incentivar capacitaciones y talleres para personal de servicio para lograr una satisfacción óptima en la población de madres de niños que asisten al control CRED.
- Gestionar recursos, servicios básicos, señalización adecuada y equipos para mejorar de atención. Así mismo, implementar materiales informativos que ayuden el desarrollo y estimulación del niño.
- Sensibilizar al paciente, en temas de igualdad y el respeto por el turno y hora de llegada.
- Brindar información clara y comprensible de cada procedimiento, respetando la integridad y privacidad del menor, y resolver y aclarar las dudas de las madres.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre la satisfacción en la población

## VIII. REFERENCIAS

1. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020 [Internet] [Tesis Pregrado]. [Guayaquil]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
2. Madero Zambrano KP, Manrique Anaya YM, Guerrero Camargo SA, Lopez Correa LM. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*. 19 de enero de 2023;25.
3. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open*. 1 de mayo de 2023;10(5):3253-62.
4. Noa C. Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, centro de salud de chinchero – cusco 2023 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Chinchero]; 2023 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/91e81988-9221-4285-9859-557cde7fe14d>
5. Chaparrea. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud MANCO CCAPAC – CUSCO 2022 [Tesis Licenciatura]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2022.
6. Chuquiruna Ortiz. NIVEL SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS, NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS. CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA. 2021 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Cajamarca]: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADÉMICO

PROFESIONAL DE ENFERMERIA ; 2022 [citado 5 de enero de 2025]. Disponible en:  
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5002/Tesis\\_corregida\\_Yuriko\\_Chuquiruna%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5002/Tesis_corregida_Yuriko_Chuquiruna%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Huancayo]: Universidad Continental; 2022 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Escobar\\_Cirineo\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf)
8. Becerra Lois FÁ, Andrade Orbe AM, Díaz Gispert LI. Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación [Internet]. 31 de diciembre de 2019 [citado 30 de diciembre de 2024];19(1):32. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
9. Bautista Rodriguez LM. La calidad en salud un concepto histórico vigente. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. 30 de junio de 2016 [citado 31 de diciembre de 2024];13(1):5. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.731>
10. Maqqe L, Paredes Apaza. calidad del Cuidado Enfermero y satisfacción al Control de CRED, Madres de Niños Menores de 3 Años, P.S. Peruarbo, Arequipa – 2019 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Peruarbo]: Universidad Nacional San Martín de Arequipa; 2019 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/d8a81fbf-507e-430a-a431-2753ed181ebf>
11. Ramirez V, Sánchez Flores. La calidad de servicios, una breve revisión teórica [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Lima]: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; 2020 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/71c2ebb7-e7b7-4d7c-b52d-9f2175c8bf74/content>

12. Millan V, Paredes Mestanza. Evaluación De La Calidad De Servicio En El Hotel El Golf [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2019 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL\\_MillanVasquezJorge\\_ParedesMestanzaJose.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL_MillanVasquezJorge_ParedesMestanzaJose.pdf)
13. Alcazár J. Consistencia Interna De La Evaluación Estudiantil De Dos Cuatrimestres En La Carrera De Ingeniería En Producción Industrial De La Universidad Técnica Nacional En Su Sede Central Alajuela. Universidad Técnica Nacional Central Alajuela [Internet]. 2023 [citado 30 de diciembre de 2024];4(1):87-93. Disponible en:  
<https://dspace.ulead.ac.cr/items/8bd7d001-b3a1-4ce3-a157-07080675e21b/full>
14. Arriola L. Relación Entre La Calidad De Servicio Municipal Y Satisfacción Del Usuario De Una Municipalidad De Lima Metropolitana, 2022 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Lima]: Universidad San Ignacio De Loyola; 2022 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Server/Api/Core/Bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-A4bb-5c7f93ca3f44/Content>
15. Terrazas P. Calidad de vida y seguridad del paciente con discapacidad por hernia discal en un hospital de Lima, 2022 [Internet] [Tesis Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo. ; 2022 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114125>
16. Valencia Y, Lipa C. Calidad De Atención En Farmacias Y Boticas Del Mercado Santa Bárbara, Ciudad De Juliaca, Marzo - Abril 2022 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Huancayo]: Universidad Roosevelt; 2022 [citado 30 de diciembre de 2024]. Disponible en:

[Http://50.18.8.108/Bitstream/Handle/20.500.14140/1454/TESIS%20VALENCIA%20-%20LIPA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://50.18.8.108/Bitstream/Handle/20.500.14140/1454/TESIS%20VALENCIA%20-%20LIPA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

17. Noriero E, Avalos García, Priego Álvarez. La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. Editorial Ciencias Médicas [Internet]. 2020 [citado 31 de diciembre de 2024];1:1-32. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
18. Dixon J. Improving the quality of care in health systems: towards better strategies. *Isr J Health Policy Res* [Internet]. 19 de diciembre de 2021 [citado 31 de diciembre de 2024];10(1):15. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7893377/>
19. Torres Sánchez. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Cusco]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado 31 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
[Http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168)
20. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [Internet]. 9 de julio de 2020 [citado 31 de diciembre de 2024];20(3):397-403. Disponible en:  
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
21. George Quintero, Gámez Toirac, Matos Laffita, González Rodríguez, Labori Ruiz, Guevara Silveira. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. 2022 [citado 21 de enero de 2025];1:35. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es)

22. Reyes Jarquín K, González-Celis Rangel AL, Bautista-Díaz ML, Díaz Barriga CG, Cruz Peralta Ma de J, Mendoza Madrigal VA, et al. Interés generativo en cuidadores de pacientes crónicos, adultos mayores y jóvenes universitarios. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social* [Internet]. julio de 2021 [citado 21 de enero de 2025];7(2):347-63. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Centli-Guillen/publication/353801160\\_Interes\\_generativo\\_en\\_cuidadores\\_de\\_pacientes\\_cronicos\\_adultos\\_mayores\\_y\\_jovenes\\_universitarios/links/61df90d6323a2268f99ec55d/Interes-generativo-en-cuidadores-de-pacientes-cronicos-adultos-mayores-y-jovenes-universitarios.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Centli-Guillen/publication/353801160_Interes_generativo_en_cuidadores_de_pacientes_cronicos_adultos_mayores_y_jovenes_universitarios/links/61df90d6323a2268f99ec55d/Interes-generativo-en-cuidadores-de-pacientes-cronicos-adultos-mayores-y-jovenes-universitarios.pdf)
23. Ruiz Gongora MI, Díaz Heredia LP. Comodidad del paciente en una unidad de cuidado intensivo cardiovascular. *Avances en Enfermería* [Internet]. 1 de mayo de 2018 [citado 21 de enero de 2025];36(2):188-96. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002018000200188&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002018000200188&lng=en)
24. Matsumoto Nishizawa. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" [Internet]. 2014 [citado 31 de diciembre de 2024];34:181-209. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es)
25. Zeithaml A, Bitner M, Gremler D. *Marketing de Servicios* [Internet]. Quinta Edición. Vol. 5. México: Mc Graw Hill; 2009 [citado 31 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://catalogo.ulatina.edu.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3874>
26. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MaC, Lucero Rodríguez R, Aguilar SL, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias*:

- Diálogos en la Sociedad del Conocimiento [Internet]. 15 de junio de 2021 [citado 22 de enero de 2025];9(23). Disponible en:  
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>.
27. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años: En Lima; 2017 [citado 31 de diciembre de 2024]. Disponible en:  
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
28. Hernández Vergel, León Román, Miranda Guerra. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2022 [citado 31 de diciembre de 2024];37:1-4. Disponible en:  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
29. Ministerio de Salud. NORMA TÉCNICA DE SALUD PARA EL CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA NIÑA Y EL NIÑO MENOR DE CINCO AÑOS. 2011;30-2.
30. Chavez Oclocho. Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud [Internet] [Tesis Maestría]. [Liberación Social]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 1 de enero de 2025]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Lopez Tirado. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2015 [Internet] [Tesis de Especialidad]. [Lima]: Universidad Mayor de San Marcos; 2015 [citado 1 de enero de 2025]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/b8aae56e-ce8d-462a-89b7-5f38e16088b7>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Diseño Metodológico
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <p>Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del</li> </ul>	<p>V<sub>1</sub>: Calidad de atención.</p> <p>V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario.</p>	<p>D1: Tangibilidad.</p> <p>D2: Fiabilidad</p> <p>D3: Capacidad de respuesta</p> <p>D4: Seguridad</p> <p>D5: Empatía</p> <p>D1: Técnico - científica:</p> <p>D2: Humana:</p> <p>D3: Entorno</p> <p>-</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Métodos:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Relacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> 200 madres</p> <p><b>Muestra:</b> 132 madres</p> <p><b>Muestreo:</b> No Probabilístico</p>

<p>programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del</li> </ul>	<p>menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del</li> </ul>	<p>programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> <li>• Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> </ul>			<p><b>Unidad de Análisis:</b> Madres de niños menores de 1 año</p> <p><b>Instrumentos en la recolección de datos:</b> Cuestionario 1 Calidad de atención: (Modelo SEVQAL). Cuestionario 2 Satisfacción: (Formato tipo escala de Likert - modificada).</p>
--	---	--	--	--	---

<p>Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024?</li> </ul>	<p>Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> <li>• Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en las madres de niños menores de 1 año del programa de CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024</li> </ul>			
--	---	--	--	--	--

## Instrumentos

### Modelo SERVQUAL - Encuesta para medir la calidad de atención

Indicaciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4

Calidad de atención	Escala			
	1	2	3	4
<b>Tangibilidad</b>				
El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud es agradable.				
El consultorio de crecimiento y desarrollo siempre está limpio y ventilado.				
El personal de enfermería del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen).				
El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).				
El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.				
El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).				
El centro de salud dispone de un área exclusiva para el consultorio de crecimiento y desarrollo.				
<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.				
La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.				
La información sobre el control de crecimiento y desarrollo que se ofrece en el centro de salud es adecuada.				
Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.				
La farmacia del centro de salud cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño.				
El compartir de los insumos traería enfermedades a otros niños.				
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

La enfermera anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.				
La enfermera suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del niño.				
La enfermera brinda información clara y comprensible sobre la administración de micronutrientes, sulfato ferroso, retinol y antiparasitarios.				
Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.				
Consideras que es importante empezar y terminar la suplementación con micronutrientes para prevenir la anemia en niños.				
<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.				
La enfermera que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.				
Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes).				
Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños.				
<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En el primer contacto que se tiene con la enfermera por lo general se presenta amablemente.				
La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño.				
La enfermera asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.				
Consideras que la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo tuvo paciencia.				
Consideras que, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, la enfermera respetó tu privacidad.				
Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.				
Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.				

### Instrumento de satisfacción

Indicaciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Satisfacción del usuario	Siempre	A veces	Nunca
<b>Técnico -científica</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Efectividad</b>			
El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas antropométricas: peso, talla, realiza el registro en la cartilla CRED y le explica del estado de salud de su niño(a).			
El Enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño(a).			
<b>Eficacia</b>			
La Enfermera(o) evaluación a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a)			
El Enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control postura, coordinación y motricidad.			
<b>Eficiencia</b>			
El Enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			
El Enfermero(a) detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición entre otros.			
<b>Continuidad</b>			
El Enfermero(a) le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham.			
<b>Seguridad</b>			
El Enfermero(a) realiza el registro de la atención a su niño(a) en su respectiva historia clínica			
<b>Integralidad</b>			
El Enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño(a).			
<b>Humana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Respeto</b>			
El Enfermero(a) saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño.			

El Enfermero(a) mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
Información			
El Enfermero le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño (a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).			
Interés			
El Enfermero(a) anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema nacional de vacunación y edad de su niño(a).			
El Enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño(a) como: timidez, agresividad entre otros.			
Amabilidad			
El Enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.			
<b>Entorno</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comodidad			
El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta, en el programa de CRED es adecuado.			
Privacidad			
Se mantiene la privacidad durante la atención a su niño.			
Confianza			
El Enfermero está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
Ambientación, Limpieza y Orden			
Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			


## Base de datos

Y1- CALIDAD DE ATENCIÓN																				Y2- SATISFACCIÓN																																		
D1					D2					D3					D4					D5					TOTAL	D1					D2					D3					TOTAL													
P4	P5	P6	P7	D1V1	P8	P9	P10	P11	P12	D2V1	P14	P15	P16	P17	P18	D3V1	P19	P20	P21	P22	D4V1	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	D5V1	T1V1	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	D1V2	P39	P40	P41	P42	P43	P44	D2V2	P45	P46	P18	P19	P20	D3V2	T1V2
1	1	1	3	14	1	1	3	1	4	4	14	1	1	1	1	4	8	1	1	1	2	5	3	2	1	2	1	1	1	11	52	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	22
1	1	1	2	10	1	1	1	1	3	4	11	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	39	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	20	
1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	4	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	35	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	21	
1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	7	36	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	20	
1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	32	1	1	1	1	2	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	6	23	
1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	34	1	1	1	1	2	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	20	
1	1	1	1	11	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	36	2	1	1	1	2	1	2	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	23	
1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	35	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	21		
1	1	1	1	13	1	1	1	1	4	4	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	41	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	20	
1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	37	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	21	
1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	1	9	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	38	2	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	24	
1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	4	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	40	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	22		
1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	38	2	1	1	1	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	21		
1	1	1	1	13	1	1	1	1	4	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	38	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	22		
1	1	1	2	16	1	1	2	1	4	4	13	1	1	3	1	4	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	50	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	24
1	1	1	2	16	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	1	1	11	58	2	1	1	2	2	1	2	1	13	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	27
1	1	1	1	16	1	1	2	1	4	4	13	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	6	2	2	1	1	1	1	9	49	2	1	1	2	2	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	24	
1	1	1	2	17	1	1	1	1	4	4	12	1	1	2	2	4	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	2	9	52	2	1	2	2	1	2	1	14	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	6	26	
1	1	1	4	19	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	1	4	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	52	2	1	2	2	1	2	1	14	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	2	1	6	28	
1	1	1	4	19	1	1	2	1	4	4	13	1	1	2	1	4	9	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	1	1	7	54	2	1	2	1	2	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	4	19	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	2	14	62	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	1	16	1	1	2	1	4	4	13	2	2	2	2	4	12	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	13	61	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	3	1	7	26
1	1	1	1	16	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	1	2	13	59	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	3	1	7	26
1	1	1	1	14	1	1	3	1	4	4	14	2	1	2	1	4	10	1	2	1	2	6	3	2	1	3	2	1	2	14	58	2	1	1	1	2	1	2	1	12	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	4	19	1	1	2	1	4	4	13	1	1	2	1	4	9	2	2	1	2	7	4	2	2	2	2	2	2	16	64	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	2	1	2	1	1	8	1	1	1	2	1	6	26
1	1	1	2	17	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	2	1	1	6	3	1	1	1	1	1	1	9	55	2	1	2	2	1	2	1	15	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	28	
1	1	1	4	19	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	14	63	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	2	17	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	13	60	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	25
1	1	1	1	16	1	1	1	1	4	4	12	1	1	2	2	4	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	14	59	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	24
1	1	1	1	16	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	62	2	1	1	2	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	24		
1	1	1	4	19	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	4	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	64	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	7	25
1	1	1	4	19	1	1	2	1	4	4	13	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	66	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	3	1	7	26
1	1	1	4	19	1	1	2	1	4	4	13	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	66	2	1	1	1	2	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	7	24
1	1	1	4	19	1	1	1	1	4	4	12	2	2	2	2	4	12	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	14	64	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	7	24
1	1	1	3	15	1	1	2	1	4	4	13	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	61	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6</							

1	1	1	2	17	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	3	2	2	2	2	2	2	15	63	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	2	15	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	14	60	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	24	
1	1	1	1	12	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	3	8	2	2	2	2	2	2	2	14	57	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	23		
1	1	1	1	12	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	56	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	24	
1	1	1	1	4	15	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	60	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25
1	1	1	1	14	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	58	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	24		
1	1	1	1	2	16	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	60	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	24		
1	1	1	1	13	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	56	1	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	24		
1	1	1	1	13	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	58	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	24		
1	1	1	1	2	14	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	14	58	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	24		
1	1	1	1	12	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	56	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	23		
1	1	1	1	13	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	57	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	23			
1	1	1	1	16	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	61	2	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	26	
1	1	1	1	13	1	1	2	1	2	4	11	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	55	2	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	22		
1	1	1	1	4	16	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	4	2	2	2	2	16	62	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	23		
1	1	1	2	17	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	14	62	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	7	25			
1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	4	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	55	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	24		
1	1	1	4	17	1	1	2	1	2	4	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	60	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25	
1	1	1	4	16	1	1	1	1	4	4	12	1	1	2	2	4	10	2	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	14	59	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	25	
1	1	1	4	19	2	1	2	1	4	4	14	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	2	14	66	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	3	1	7	26	
1	1	1	4	15	1	1	2	1	4	4	13	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	7	2	4	2	2	2	2	18	64	2	2	2	1	2	1	2	1	1	14	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	28	
1	1	1	4	15	1	1	2	1	4	4	16	2	1	2	2	4	11	2	2	1	3	8	4	2	2	2	2	2	1	15	65	2	2	1	1	2	1	2	1	1	13	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	25		
2	2	1	4	21	2	2	1	3	1	4	4	15	2	1	3	2	3	10	2	2	2	1	2	7	4	2	3	2	17	70	2	1	1	2	1	2	1	2	1	14	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	6	27		
2	2	2	4	22	2	2	2	2	2	4	16	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	72	2	1	2	1	1	1	2	1	1	12	2	1	2	1	1	8	1	1	1	3	1	7	27		
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	2	4	13	2	2	2	3	9	4	2	2	2	2	2	2	16	76	2	1	1	2	2	1	1	1	13	2	1	2	1	1	8	1	1	1	3	1	7	28			
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	8	4	2	2	2	2	2	16	73	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	1	1	8	1	1	1	3	1	7	29		
2	2	2	2	20	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	3	2	4	13	2	2	2	2	8	4	2	2	2	2	2	16	73	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	1	1	8	1	1	1	3	1	7	29		
2	2	2	2	20	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	70	2	2	2	1	1	2	2	1	1	14	1	2	1	2	1	1	8	1	1	1	3	1	7	29	
2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	66	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	26	
2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	4	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	67	2	1	1	2	2	2	1	1	14	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	5	26			
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	72	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	2	1	2	1	1	8	1	2	1	3	1	8	27		
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	14	72	2	1	1	1	2	1	1	1	12	1	1	1	2	8	1	1	1	3	1	7	27				
2	2	2	2	18	2	2	3	2	2	2	4	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	15	66	2	1	2	1	1	1	2	1	1	13	1	2	1	2	1	1	8	1	1	1	2	1	6	27	

2	2	2	4	22	2	2	3	2	4	4	17	2	2	2	2	4	12	2	3	2	3	10	2	2	3	2	2	2	2	15	76	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	3	1	8	26		
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	9	4	2	3	2	2	2	2	17	76	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	2	2	1	1	8	1	2	1	3	1	8	28
2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	72	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1												

## Carta de aprobación del comité de ética

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA.	REGLAMENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD VERSIÓN: 01 VIGENCIA: 11 de junio de 2024 PÁGINA: 1 DE 13
---	--	---	---



### CARTA N°007-CE-FCS-2024

**Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud**  
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

**Asunto:** APROBADO/APROBADO CON OBSERVACIONES/DESAPROBADO como dictamen final del Comité de Ética del Proyecto de Investigación intitulado: "Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi"



Estimado(a) Dr./Dra./Sr./Sra.

- Bach. Kevin Brayan Baldeon Tarazona
- Bach. Milagros Yojhana Pérez Vento



Informarle que, tras una revisión detallada y exhaustiva, el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma ha **APROBADO** su proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO DEL PROGRAMA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD DE HUASAHUASI"

En base al resultado de la Rúbrica de Evaluación del Comité de Ética (CI). Le recordamos que la aprobación ética es válida por un año a partir de la fecha de esta carta. Si su investigación se prolonga más allá de este periodo, deberá solicitar una renovación de la aprobación ética.

Sin otro particular, agradecemos su compromiso con la investigación ética.

Tarma: 12, de agosto, 2024.

Atentamente,



**Firma, Nombres y apellidos**  
Presidente del Comité de Ética – FCS  
y/o Encargado (De ser el caso)



**Firma, Nombres y apellidos**  
Secretaria(o) del Comité de Ética – FCS  
y/o Encargado (De ser el caso)

## Solicitud de permiso

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”**

**SOLICITUD:** Ejecución de Proyecto de Investigación.

### JEFATURA DEL CENTRO DE SALUD DE HUASAHUASI

Lic. Sandra Altamiza Rivera

Yo, **Milagros Yojhana Perez Vento**, identificado con **DNI N° 75720605** y **Kevin Brayan Baldeon Tarazona** identificado con **DNI N° 76049520**, bachilleres de la **Carrera Profesional de Enfermería** de la **Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma**, nos presentamos ante usted con el debido respeto y expongo:

Que habiendo culminado la carrera y deseando optar el título de Licenciado, solicitamos ejecutar el Proyecto de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción en niños menores de un año del programa CRED del Centro de Salud de Huasahuasi, 2024”.

Solicito su autorización para la realización del Proyecto de Investigación.

### POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar. Considerando que uno de los solicitantes realizó su Voluntariado e Internado Comunitario en el Centro de Salud de Huasahuasi.

Se adjunta autorización para el desarrollo de trabajo de investigación del Hospital Felix Mayorca Soto e instrumentos

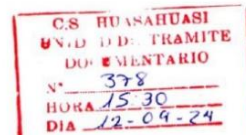
Tarma, 11 de setiembre del 2024



PEREZ VENTO, Milagros Yojhana  
DNI° 75720605  
Cel. 965238820  
Bachiller de Enfermería



BALDEON TARAZONA, Kevin Brayan  
DNI° 76049520  
Cel. 942367035  
Bachiller de Enfermería



## Autorización de ejecución



**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”**

Tarma, 02 de setiembre del 2024.

### CARTA N°0040-2024-GRJ/RIST/UADI

Srs.:

**Milagros Yojhana PEREZ VENTO**

**Kevin Brayan BALDEON TARAZONA**

Egresados de la E.P. Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

#### **De mi especial Consideración:**

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre del Hospital Félix Mayorca Soto, y a la vez en atención al documento presentado por su persona, donde solicita realizar su trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO DEL PROGRAMA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD DE HUASAHUASI”**, comunico que se **AUTORIZA** el acceso a la institución para desarrollar el trabajo de investigación; el cual se realizará previa coordinación con la Coordinadora de Gestión de la Calidad en Salud en relación a los horarios y así poder cumplir con los objetivos programados.

Asimismo, a la culminación de su investigación deberá presentar un informe de los hallazgos y conclusiones.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente, aprovecho la ocasión para reiterarle mi especial consideración y estima personal.

**Atentamente,**

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
REG. INTEGRADA DE SALUD TARMA  
HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO"  
  
M.C. Luis Fernando Correa Tineo  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CMP N° 13605

LFCT/rcoi

C.C: Archivo

Reg.Doc	08214573
Reg. Exp	05606484

## Galería Fotográfica



## Resolución de asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA  
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 005-2024-UNAAT

Tarma, 04 de marzo de 2024

### VISTO:

El Oficio N° 0016-2024-UNAAT/CO-VPInv, fecha 15 de febrero de 2024 de la Vicepresidencia de Investigación, Oficio N° 039-2024-UNAAT/P-C-FCS, de fecha 13 de febrero de 2024, de la Coordinación de Facultad de Ciencias de la Salud, el Informe N°004-2023-UNAAT/FCS/UI-APEM de fecha 15 de diciembre de 2023, del Responsable de la Unidad de Investigación y la solicitud de los egresados Kevin Brayan Baldeón Tarazona y Milagros Yojhana Pérez Vento;



### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de ubicación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconstituye la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Angel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Eli Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0357-2023-UNAAT, de fecha 14 de diciembre de 2023 se designa a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz, como Coordinadora de la Facultad de ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0186-2023-UNAAT de fecha 24 de julio de 2023 se designa a la Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0269-2023-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2023 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir resoluciones enmarcadas en los objetivos del Plan de Trabajo aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0253-2023-UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT de fecha 18 de setiembre de 2023, se aprueban las líneas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA**

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Resolución de Coordinación de Facultad N° 005-2024-UNAAT**

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0343-2023-UNAAT de fecha 06 de diciembre de 2023, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0050-2024-UNAAT de fecha 28 de febrero de 2024, se ratifica la línea de Investigación de la Escuela Profesional de Enfermería denominada Gestión en Enfermería, aprobada por la Vicepresidencia de Investigación; la misma que se incorpora a las líneas de investigación de la EPE ratificadas con Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT;

Que, visto lo establecido en los artículos 49, 50 y 51 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la formulación y aprobación del Proyecto de Tesis para obtener el título profesional y lo determinado en los artículos 114, 115 y 116 del mismo reglamento respecto a los asesores; y contando con el Visto Bueno de la Vicepresidencia de Investigación de la UNAAT;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – **INSCRIBIR** el Proyecto de Tesis intitulado “*Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi*” presentado por los egresados Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **DESIGNAR ASESOR** del Proyecto de Tesis de los egresados Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana al **Dr. Cesar Raúl Castro Galarza** en concordancia con el dominio de la línea de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTÍCULO TERCERO.** - **NOTIFICAR** la presente resolución a los estudiantes, al asesor designado, y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA  
DE TARMA  
Dra. Miriam Eulalia Espinoza Veliz  
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA SALUD

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA  
DE TARMA  
Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes  
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Resolución de aprobación de proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 020-2025-UNAAT

Tarma, 30 de enero de 2025

### VISTO:

El Informe N° 020-2025-UNAAT/FCS/UI/APEM de fecha 29 de enero de 2025 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, en atención al expediente presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfirma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Ángel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Elí Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0427-2024-UNAAT, de fecha 26 de diciembre de 2024 se amplía la designación como Coordinadora de la Facultad de Ciencias de la Salud a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0113-2024-UNAAT de fecha 12 de abril de 2024 se designa al docente ordinario en la categoría Principal; Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT de fecha 09 de agosto de 2024 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir acto resolutivo enmarcadas en las atribuciones de Decano de la Facultad establecidas en la Ley universitaria y el Estatuto de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT de fecha 25 de julio de 2024, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT, novena versión;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 043-2024-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2024 se aprueba la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0002-2025-UNAAT de fecha 09 de enero de 2025, se RATIFICA las líneas de Investigación de las Escuelas Profesionales de la UNAAT aprobadas por la Vicepresidencia de Investigación;





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 020-2025-UNAAT

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 005-2024-UNAAT de fecha 04 de marzo de 2024, se **INSCRIBE** el Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" presentado por los egresados Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana y se **DESIGNA** como asesor al **Dr. Cesar Raúl Castro Galarza** en concordancia con el dominio de la línea de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 040-2024-UNAAT de fecha 12 de agosto de 2024 se **APRUEBA** el Proyecto de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" y se **AUTORIZA** su ejecución;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 008-2025-UNAAT de fecha 10 de enero de 2025, se **DESIGNA** como miembros de Jurado Evaluador del Informe de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" a los docentes ordinarios: Dra. Carmen Roció Ricra Echevarría en calidad de Presidente; Mg. Rossana Inés Hilario Povis, Secretario; Dr. Luis Absalón Guevara Sarmiento, Vocal y Mg. Gissela Emperatriz Torres Vega, Accesitario;

Que, visto lo establecido en los artículos 38, 39 y 40 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la estructura y procedimiento del Informe de Tesis para obtener el título profesional; contexto que también se considera en el acápite 4 del artículo 4 de la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud y contando con el Informe N° 020-2025-UNAAT/FCS/UI/APEM de fecha 02 de enero de 2025 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante el cual Notifica el resultado de Índice de Similitud de 29% menor de 30% y dictamina APROBADO el Informe de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**", presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana, y;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad de Ciencias de la Salud;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR** la sustentación del Informe de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**", presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayan y Pérez Vento Milagros Yojhana, la misma que debe efectuarse en acto público el 03 de febrero de 2025 a las nueve horas (9:00 hrs) en el Auditorio Dantón Hidalgo Valverde de la Universidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR** la presente resolución a los bachilleres, a los miembros del Jurado Evaluador, al asesor designado y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA  
DE TARMA  
  
Dra. Miriam Zulema Espinoza Veliz  
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA  
DE TARMA  
  
Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes  
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Resolución de designación de jurados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA  
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 008-2025-UNAAT

Tarma, 10 de enero de 2025

### VISTO:

El Informe N° 009-2025-UNAAT/FCS/UI/APEM de fecha 10 de enero de 2025 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, en atención al expediente presentado por los Bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayán y Pérez Vento Milagros Yojhana, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfirma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Ángel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Elí Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0427-2024-UNAAT, de fecha 26 de diciembre de 2024 se amplía la designación como Coordinadora de la Facultad de Ciencias de la Salud a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0113-2024-UNAAT de fecha 12 de abril de 2024 se designa al docente ordinario en la categoría Principal; Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT de fecha 09 de agosto de 2024 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir acto resolutivo enmarcadas en las atribuciones de Decano de la Facultad establecidas en la Ley universitaria y el Estatuto de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT de fecha 25 de julio de 2024, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT, novena versión;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 043-2024-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2024 se aprueba la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0002-2025-UNAAT de fecha 09 de enero de 2025, se RATIFICA las líneas de Investigación de las Escuelas Profesionales de la UNAAT aprobadas por la Vicepresidencia de Investigación;





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA  
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Resolución de Coordinación de Facultad N° 008-2025-UNAAT**

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 040-2024-UNAAT de fecha 12 de agosto de 2024, se **APRUEBA** el Proyecto de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayán y Pérez Vento Milagros Yojhana y **AUTORIZA** su ejecución;

Que, visto lo establecido en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la estructura y procedimiento del Informe de Tesis para obtener el título profesional; contexto que también se considera en el acápite 3 del artículo 4 de la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud y contando con el Informe N° 009-2025-UNAAT/FCS/UI/APEM de fecha 10 de enero de 2025 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante el cual propone a los miembros de Jurado Evaluador del Informe de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayán y Pérez Vento Milagros Yojhana, y;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad de Ciencias de la Salud;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR** como miembros de Jurado Evaluador del Informe de Tesis "**Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CRED - Centro de Salud Huasahuasi**" presentado por los bachilleres Baldeón Tarazona Kevin Brayán y Pérez Vento Milagros Yojhana a los siguientes docentes ordinarios:

Dra. Carmen Rocío Ricra Echevarría	Presidente
Mg. Rossana Inés Hilario Povich	Secretario
Dr. Luis Absalón Guevara Sarmiento	Vocal
Mg. Gissela Emperatriz Torres Vega	Accesitario

**ARTÍCULO SEGUNDO. – INSTAR** a los miembros de Jurado Evaluador, cumplir con lo encomendado bajo el contexto de los artículos 34 y 35 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y el acápite 3 del artículo 4 de la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTÍCULO TERCERO. – NOTIFICAR** la presente resolución a los bachilleres, los miembros del Jurado Evaluador, al asesor designado y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

  
Dra. Miriam Zulema Espinoza Veliz  
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

  
Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes  
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Acta de sustentación



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°008 -EFE -FCS - 2025

En la ciudad Universitaria, 03 de febrero del año 2025, siendo las 9.00 horas, en el auditorio "Dalton Hidalgo Valverde" de la Universidad Nacional Altiandina de Tarma se reunieron los miembros del jurado evaluador, designación con Resolución de coordinación de Facultad N°020 - 2025 - UNAAAT, de fecha Tarma 30 de enero de 2025

Miembros del jurado Evaluador:

Presidente : Dra Carmen Rocío Riera Echevarría

Secretario : Mg Rossana Inés Hilario Pouis

Vocal : Mg Guissela Emperatriz Torres Vega

Con la finalidad de llevar a cabo, el acto académico de sustentación de tesis: "Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa CREO - Centro de Salud Huasahuasi, para optar el título profesional de Licenciada en enfermería, aprobado mediante Resolución de coordinación de facultad N°020-2025 - UNAAAT de fecha 30 de enero de 2025, donde se programó lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentantes:

Bachiller en enfermería: Baldeón Tarazona Kevin Brayan

Bachiller en enfermería: Pérez Vento Milagros Yojhana

Concluida la exposición y absuelto las preguntas, los miembros del jurado evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:

Escala Valorativa : 15 (BUENO)

Resultado Final : APROBADO Por: Unanimidad

Para constancia se expide la presente acta, en la ciudad de Tarma a los 03 días del mes de febrero de 2025.

Continua →



~~Dra. Carmen Rocio Echevarría~~  
Presidente jurado de tesis

Hilario  
Mg. Rossana Inés Hilario Abuis  
Secretario jurado de tesis

Guisela  
Mg. Guissela Emperatriz Torres Vega  
Vocal jurado de tesis

Kevin  
Baldeon Tarazona Kevin Brayán  
Bachiller en enfermería


Milagros  
Pérez Uenta Milagros Yajhana  
Bachiller en enfermería

Carmen  
Dra. Galia Mavei Manyari Cervantes  
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA SALUD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
La Secretaria Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud  
conformidad con el art. 73 de la Ley Universidad 30220  
CERTIFICA: Que la presente es copia fiel de su original  
al que me remito en caso necesario.  
Yema, 05 de Febrero del 2025



## Constancia de similitud (máximo 30% con un software anti plagio)

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	GUÍA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	CÓDIGO: FCS-UI-GTP- 2025
				VERSIÓN: 0001
				VIGENCIA: A PARTIR DEL 07 DE ENERO DE 2025
				PÁGINA: 1 DE 1

### CONSTANCIA DE SIMILITUD

N°008-FCS-UI-2025



El responsable de la Unidad de Investigación, hace constar mediante la presente, que la Tesis titulada:

“Calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de un año del programa de CRED del centro de salud de Huasahuasi”



**Autor(es)** : Bach. Baldeon Tarazona, Kevin Brayán  
Bach. Perez Vento, Milagros Yojhana

**Facultad** : Ciencias de la Salud

**Escuela profesional** : Enfermería

**Asesor(a)** : Dr. Cesar Raúl Castro Galarza

Fue analizada por el software anti plagio TURNITIN INSTITUCIONAL con 90 pág.; bajo los siguientes criterios:

CRITERIOS DE SOFTWARE	DESICIÓN DE CONFIGURACIÓN DE ANÁLISIS
Excluye citas	X
Excluye Bibliografía	X
Excluye Cadenas hasta ..... palabras.	-
Otros criterios (Especificar)	-

Luego de la evaluación el documento presenta un porcentaje de similitud de: 26%

Por lo tanto, de acuerdo con el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de Tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud aprobada con Resolución de Coordinación de Facultad N°043 -2024-UNAAT. Se declara la presente Tesis con un Índice de Similitud APROBADO.

**Observaciones:** Ninguna.

En señal de conformidad y verificación firma y sella la presente constancia.

Tarma, 05 de febrero de 2025



Dr. Antony Paul Espiritu Martinez  
Responsable de la Unidad de Investigación FCS-UNAAT