



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN
SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS, PERIODO 2018

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS
DE SALUD

AUTOR
Br. MONET GILBERT AUCCA ORTIZ

ASESORA: DRA. MIRIAM GIL FERNANDEZ BACA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1720-7425

CUSCO-PERÚ
2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe Dra. Miriam Gil Fernández Baca, asesora de la tesis titulado: *Calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el área crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud Andahuaylas, periodo 2018*

....., presentado por: Monet Gilbert Aucá Ortiz con Nro. de DNI: 43108817 para optar al grado académico de maestro en Salud Pública mención Gerencia en Servicios de Salud. Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de: 5%

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 02 de setiembre del 2023



.....
Firma

Post firma: Dra. Miriam Gil Fernández Baca

Nro. de DNI: 23964405

ORCID del Asesor: 0000-0002-1720-7425

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: *oid: 27259: 259689626*

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL NI
VEL DE SATISFACIÓN DE LA MADRE E**

AUTOR

MONET GILBERT AUCCA ORTIZ

RECUENTO DE PALABRAS

34271 Words

RECUENTO DE CARACTERES

117761 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

117 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.4MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 2, 2023 5:47 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 2, 2023 5:49 PM GMT-5

● 5% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, pongo a consideración la Tesis intitulado **CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS PERIODO 2018.** con el propósito de obtener el grado académico de Maestro en Salud pública, mención Gerencia en servicios de salud.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas, periodo-2018.

Atentamente.

DEDICATORIA.

A Dios creador del mundo por haberme brindado salud, perseverancia y sobre todo paciencia para seguir con mis metas y sueños.

A mi Madre por el constante apoyo incondicional que me brindan día a día y también mi agradecimiento por sus sabios consejos para seguir mejorando en mi vida personal y profesional.

A mi padre que a pesar de no estar a mi lado me guía desde el cielo y es mi inspiración permanente.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la oportunidad de hacer realidad mis objetivos en la vida.

A la escuela de posgrado de la Universidad de San Antonio Abad del Cusco, a los docentes de la maestría en salud pública con mención gerencia en servicios de salud por su permanente capacitación en mi formación profesional por brindarme la posibilidad de hacer realidad mi sueño de estudiar una maestría.

A mi asesora la Dra. Miriam GilFernández Baca por su constante orientación y exigencia para la realización de este trabajo de investigación.

Agradezco mi familia esposa e hijos por estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre, que gracias a su apoyo pude concluir mi maestría.

A todos los usuarios externos que participaron y me aceptaron en la realización de la investigación.

A todo el personal profesional del Centro de Salud Andahuaylas por habernos permitido efectuar el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el área crecimiento del desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018. El enfoque de la investigación es cuantitativo, nivel descriptivo relacional y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó encuestas para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres en la atención integral del niño en el área de control de crecimiento y desarrollo conformado por una muestra de 335 madres, se concluye que existe una correlación directa alta entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción con un 0.829 que la relación entre la dimensión calidad técnica y el nivel de satisfacción es de 0.679; la correlación entre la dimensión calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción es media con 0.538.

Palabras clave: Calidad de atención, nivel de satisfacción, atención, personal

ABSTRACT

The objective of this research study is to determine the relationship that exists between the quality of care provided by nursing staff and the level of satisfaction of the mother in the comprehensive care of the child in the development growth area at the Andahuaylas health center. -2018

The objective of this research study is to determine the relationship that exists between the quality of care provided by nursing staff and the level of satisfaction of the mother in the comprehensive care of the child in the development growth area at the Andahuaylas health center. 2018. The research approach is quantitative, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. Surveys were applied to evaluate the quality of care of the nursing staff and the level of satisfaction of the mothers in the comprehensive care of the child in the area of growth and development made up of a sample of 335 mothers, it is concluded that there is a high direct correlation between the quality of care and the level of satisfaction with 0.829 that the relationship between the technical quality dimension and the level of satisfaction is 0.679; the correlation between the infrastructure quality dimension and the level of satisfaction is average with 0.538.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, care, staff

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud (MINSA), viene desarrollando valiosas iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de la atención de salud en nuestro país desde hace mucho tiempo, sin embargo, la realidad es que la atención de salud que se brinda aún tiene múltiples deficiencias y que a diario se aprecian en los centros de salud. Por otro lado, cada día la mayoría de las madres de hijos menores de 5 años tienen mayor información acerca de sus derechos, y por lo tanto exigen cada vez una mejor calidad de la atención que cumplan con sus expectativas y satisfacción.

El nivel de satisfacción se puede medir a través de las expectativas de una madre tras recibir un servicio de atención de un servicio. Se podría decir que el cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas con la finalidad de mejorar el servicio que se le brinda en el área de control de crecimiento y desarrollo.

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del área de control de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud Andahuaylas -2018. Dicho trabajo de investigación se presenta en los siguientes capítulos

Capítulo I. Se desarrolló la situación problemática e identificación y formulación del problema, justificación de la investigación, objetivos de la investigación.

Capítulo II. Comprende los antecedentes de la investigación tanto internacional, nacional local, bases teóricas con respecto a las variables de estudio y marco conceptual.

Capítulo III. En esta sección se desarrolló la hipótesis por variable de estudio, la operacionalización de las variables.

Capítulo IV. Esta se refiere a la metodología tipo de la investigación, la población, muestra y el muestreo utilizado además las técnicas y herramientas utilizadas.

Capítulo V. Análisis de resultados, con contrastación de hipótesis y discusión. Por último, se muestra las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Situación problemática.....	16
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Justificación de la Investigación.....	19
1.3.1 Justificación teórica.....	20
1.3.2 Justificación práctica.....	20
1.3.3 Justificación metodológica.....	20
1.4 Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.1 Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II.....	22
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	22
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1. A nivel internacional.....	22
2.1.2 A nivel Nacional.....	23
2.1.3 A nivel Local.....	25
2.2 Bases Teóricas Filosóficas.....	26
Modelo servqual.....	34
CAPÍTULO III.....	42
III. HIPOTESIS Y VARIABLE.....	42
3.1 Hipótesis General.....	42
3.2 Identificación de Variables.....	38
3.3.1 Variable de estudio.....	38
3.3 Operacionalización de variables.....	43
CAPÍTULO IV.....	46

IV.	METODOLOGIA.....	46
4.1	Tipo de Investigación.....	46
4.2	Diseño de Investigación	46
4.3	Unidad de análisis:	47
4.4	Población y Muestra	48
4.4.1	Población	48
4.4.2	Muestra	48
4.6	Técnicas y Herramienta de recolección de datos e información.	49
V.	CAPITULO	52
5.1	Resultados descriptivos.....	52
5.2.2	Contrastación de Hipótesis.....	62
5.3	DISCUSIÓN.....	66
VI.	CONCLUSIONES.....	69
VII.	RECOMENDACIONES	71
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS.....		62
Anexo 1.	Matriz de consistencia	62
Anexo 2.	Instrumentos de recolección de información.....	64
Anexo 3:	Validez de los instrumentos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los niños atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo	52
Tabla 2 Familiar de los niños atendidos en el consultorio de de control de crecimiento y desarrollo	53
Tabla 3 Nivel de instrucción de los familiares	53
Tabla 4 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención del personal profesional de enfermería del Centro de Salud – Andahuaylas 2018	54
Tabla 5 Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad técnica en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	54
Tabla 6 Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad interpersonal en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	55
Tabla 7 Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad infraestructura en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	56
Tabla 8 Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos del nivel de satisfacción en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	57
Tabla 9 Nivel de satisfaccion de las madres en los resultados descriptivos dimensión fiabilidad en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	57
Tabla 10 Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	58
Tabla 11 Nivel de satisfaccion de las madres en los resultados descriptivos dimensión seguridad en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	59
Tabla 12 Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión aspectos tangibles en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	60
Tabla 13 Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión empatía en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.	60
Tabla 13 Prueba de hipótesis general	62
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1	63
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 2	64
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 3	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Nórdico	28
Figura 2 Modelo Americano	29

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La preocupación de toda madre siempre será recibir una buena calidad de atención para su menor hijo pero esto dependerá de varios factores internos como externos que garanticen dicha calidad es bueno tener presente también que la razón de todo centro de salud es brindar una atención que genere satisfacción de la madre en la atención integral del niño por lo tanto es imprescindible medir el grado de relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

La calidad de atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. Si en la evaluación de esa calidad es importante para lograr resultados positivos en el estado de salud de la población la atención de la salud implica acciones y trabajo interdisciplinario Así mismo los usuarios de los servicios de salud deben ser participantes activos a la hora de establecer necesidades y de planificar las estrategias tendientes a satisfacer las demandas (1).

Durante los últimos 25 años en el Perú la mortalidad infantil ha ido decreciendo sin embargo a pesar de ello cada vez son más los afectados por los factores adverso que dañan el normal crecimiento y desarrollo del niño, de los cuales puede ser controlados si se optan medidas de intervención adecuadas (2)

El Ministerio de Salud, y el programa de Modelo Integral de Salud (MAIS) dentro de los lineamientos de política considera que la estrategia es priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la prevención y promoción, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial de los niños. Es por ello que el Modelo de Atención Integral de Salud de los niños (MAIS) se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el niño es decir Atención Integral en todas sus esferas del desarrollo (físico, mental social) en este aspecto cobra relevancia el trabajo en equipo, conformado por el Médico, Enfermera, Técnico Auxiliar de Enfermería entre otros destacando el Enfermero por su rol preventivo

promocional (3).

Recientes investigaciones demuestran que la importancia del desarrollo de la primera infancia con respecto a la formación de la inteligencia de la personalidad del comportamiento.

En ese sentido, si los niños y las niñas de corta edad no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan las consecuencias son acumulativas y prolongadas por lo tanto brindar al niño oportunidades para que tengan un crecimiento y desarrollo por lo tanto adecuado es una de las prioridades de la familia los gobiernos, organizaciones y comunidad en general.

El desarrollo integral de las infancias es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social elementos considerados principales y necesarios para romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas e inequidad

El rol del Enfermero en el componente de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño (CRED) está orientado a promover la salud física mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo esto se pone en práctica en los establecimientos de salud mediante actividades preventivas; por tal razón es importante captar todo niño que acude al establecimiento ya sea como usuario o como acompañante así mismo promover que el niño que regrese al establecimiento de salud a realizar sus controles . por ello es indispensable, desarrollar una buena relación con los padres y/o acompañantes del niño a través de mensajes claros y sencillos respetando el lenguaje, costumbres y brindando un trato amable y cálido aplicando todos los conocimientos para una atención integral y de calidad (1).

Las madres expresaron que muchas veces las enfermeras no tienen Paciencia, demoran en atender a mi hijo y encima te gritan quieren atenderlo rápido “no me preguntan nada “a veces la señorita no me responde cuando la saludo “entran y salen del consultorio a cada rato “no hay privacidad “ya hasta tengo miedo a que mi hijo se enferme no me explican algunas veces cuando tengo dudas o cuando quiero saber más sobre las vacunas que le están poniendo a mi hijo.

Las madres refirieron estar insatisfechas que debe ser plenamente identificadas a fin de que se puedan mejorar las atenciones brindadas por el equipo de salud y minimizar los factores que dificulten una mayor cobertura de salud y así mejorarla calidad de atención de enfermería.

El centro de salud de Andahuaylas no es ajeno a esta expresión constante de las madres por lo tanto se hace necesario realizar este trabajo de investigación sobre calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el área del control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas. para conocer agilizar y plantear acciones de mejora a las entidades correspondientes para cumplir con la razón de ser de todo centro de salud, como es la parte preventiva promocional con el trato de calidad y calidez.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre

en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?

4. ¿Cuál es la relación entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?
5. ¿Cuál es la relación entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?

1.3 Justificación de la Investigación

El rol de enfermería básicamente es favorecer las condiciones óptimas de salud de todas las personas por ello debe de velar en todo momento por el mejoramiento y la óptima atención en cada etapa de vida del ser humano. La calidad de atención requiere ser adaptada a la realidad de acuerdo a las necesidades del mismo. Una institución con el personal enfermero capacitado y concientizado de brindar una excelente calidad de servicios tendrá un desempeño óptimo de manera continua.

El presente trabajo se justifica en la necesidad de determinar la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería y la satisfacción manifestada por las usuarias el control de crecimiento y desarrollo del niño y al finalizar este trabajo de investigación, sirva para tomar estrategias de atención y elevar la satisfacción de usuario.

El logro de una óptima calidad de atención de Control de crecimiento y desarrollo del niño CRED va a brindar al niño un crecimiento y desarrollo adecuado, el cual es una de las prioridades de la familia, gobiernos, organizaciones y comunidad en general dicho control va a permitir identificar riesgos y alteraciones en el niño, así como monitorear y evaluar el impacto de la intervención realizada por el equipo de salud.

El enfermero juega un papel muy importante en la atención que brinda ya que es el pilar fundamental quien a diario debe demostrar el perfil ético profesional. Tanto

para el área asistencial y comunitaria la capacidad empática de interrelación de comunicación confianza y seguridad que se brinde a la madre es de vital importancia ya que va ser ella la que nos conduzca y acerque al niño a fin de realizar una evaluación integral del crecimiento y desarrollo según su edad. Por ello es necesario conocer el tipo de atención de enfermería desde la óptica y/o percepción del usuario particularmente en el consultoriode CRED, ya que constituye un eje fundamental en la relación Enfermero-Madre – Niño, ya que es el único responsable de la atención integral del niño según NTS.N.137-MINSA /2017/DGIESP Norma. técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo del Niño menor de cinco años

1.3.1 Justificación teórica

Este estudio contribuirá a ampliar el conocimiento sobre la necesidad de determinar la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería y la satisfacción manifestada por las usuarias el control de crecimiento y desarrollo, del niño y al finalizar este trabajo de investigación, sirva para tomar estrategias de atención y de esta manera elevar la satisfacción del usuario.

1.3.2 Justificación práctica

Mediante los resultados obtenidos en esta investigación se brindan datos actualizados , confiables y verídicos que permiten evaluar la calidad de la atención a fin de poder captar algunos aspectos que requiera ser reforzarlos mediante estrategias administrativas dentro de las institución y contribuyen al fortalecimiento e identificación de la enfermería con la profesión , teniendo en cuenta los aspectos humanísticos y profesionales , los cuales permiten una mejor calidad de atención en los servicios y/o fortalecen las relaciones interpersonales enfermera – usuarios brindando de manera permanente una atención de calidad el cual se refleje la percepción del usuario.

1.3.3 Justificación metodológica

El aporte metodológico del presente trabajo de investigación en el campo de la salud se basa en un análisis descriptivo, relacional y explicativo de la realidad de la

atención de los servicios de salud y reconocer las carencias y necesidades que tiene en su calidad de servicio y mejorar la calidad de vida.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018.

1.4.1 Objetivos específicos

1. Describir las características generales del personal de enfermería y de las madres que asisten al área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.
2. Determinar la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.
3. Identificar el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención según sus dimensiones recibida por parte de los profesionales de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.
4. Identificar la relación que existe entre la calidad técnica con nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.
5. Identificar la relación y su influencia que existe entre la calidad interpersonal con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.
6. Identificar la relación y su influencia que existe entre la calidad de infraestructura con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. *A nivel internacional*

Goula et al. (2022) en su artículo "Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services"; se planteó evaluar el nivel de calidad interna de los servicios de salud en los hospitales públicos griegos en la región de Ática; e investigar si existe una relación entre la calidad interna y la satisfacción laboral; para ello el método empleado fue utilizar un diseño transversal, con enfoque cuantitativo; los participantes de esta investigación fueron 441 adultos profesionales de la salud pertenecientes a departamentos médicos, de enfermería, administrativos y técnicos. En sus resultados obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman mostró correlaciones estadísticamente significativas para las dimensiones de Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Garantía y se encontró una correlación negativa muy débil entre los años de experiencia y la dimensión de confiabilidad ($\rho = -0.099$, $p = 0.038$), la dimensión de capacidad de respuesta ($\rho = -0.117$, $p = 0.014$), y la dimensión de aseguramiento ($\rho = -0.130$, $p = 0,006$). De acuerdo con estos hallazgos, hubo una indicación de que los empleados con más experiencia laboral previa tenían una peor percepción de la calidad de la dimensión Confiabilidad, Capacidad de respuesta y seguridad. (7)

En Ecuador Maggi (2018) presentó su tesis titulada "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro"; en dicha investigación el autor se propuso evaluar si la calidad en la atención brindada en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro afecta a la satisfacción de los usuarios. Respecto a la metodología la investigación fue deductiva a nivel descriptivo, de tipo transversal analítico con enfoque cuantitativo y para la recolección de los datos la herramienta que se utilizó fue una encuesta SERVQUAL que se aplicó a 357 padres y madres de familia. En los resultados

señala que los encuestados se encuentran insatisfechos y que la atención que reciben en el hospital se encuentra por debajo de las expectativas pues el 25% de los encuestados señala que los trabajadores no son amables, el 32.5% señala que hay nivel alto de insatisfacción con los horarios, el 25% no cree que hay atención personalizada, el 30% indica que no existe un servicio rápido y el 30% refiere que las instalaciones del hospital no son óptimas;(5)

Fariño et al. (2018) en su artículo titulado “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro” se propuso identificar en nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en las unidades operativas de atención de salud en la ciudad de Milagro; la metodología que se utilizó tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance descriptivo, para la recolección de información se utilizó un cuestionario que se aplicó a 384 usuarios. Es así que, los resultados obtenidos evidencian que el 77% de los encuestados se encontraban satisfechos con la infraestructura; el 81% se encontró satisfecho con la apariencia de los empleados, el 66% se encontró satisfecho con la limpieza del centro de salud, el 76% se encuentra insatisfecho con la capacidad de respuesta del personal, en cuanto a la seguridad, el 66% se encuentra satisfecho con la seguridad que le brindan los trabajadores del centro de salud. (6)

2.1.2 A nivel Nacional

En Arequipa Huamantuco (2019) en su tesis titulada “Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión - Arequipa - 2018”; se planteó realizar el análisis de la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del servicio de nutrición. Por ello la metodología de esta investigación estuvo a nivel correlacional, con enfoque cuantitativo; para recolectar los datos se utilizó una encuesta validada y la muestra estuvo conformada por 103 pacientes hospitalizados entre treinta y tres días en el Hospital II Daniel Alcides Carrión

de Tacna. Asimismo, los resultados indican que el 53.4% de los participantes de la investigación se encuentra satisfecho y el 46.6% está muy satisfecho; referente a la dimensión humana el 73% de los encuestados indica que la atención humana es buena; el entorno del hospital es bueno para el 94.2%; aunado a ello la calidad de la atención es buena para el 93.2% y es regular para el 6.8%. Finalmente concluye que la relación entre la calidad de atención de los profesionales en nutrición es significativa con un valor de significancia igual a 0.043 (8).

En Iquitos, Infantes Gómez (2017) en su artículo de investigación denominado "Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016"; se propuso evaluar los factores que se asocian con la calidad de atención que perciben en el Hospital III de Iquitos. La metodología tuvo enfoque cuantitativo a nivel explicativo; para recolectar información se hizo uso de la encuesta SERVQUAL compuesta de 22 ítems y presentando como dimensiones a la seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y otros aspectos tangibles; la muestra del estudio se compuso de 305 personas entre pacientes y acompañantes del hospital. Es así que los resultados obtenidos indican que el 72.9% estuvo satisfecho satisfacción total; asimismo, el 77.1% se encuentra satisfecho en cuanto a la seguridad, el 73.7% se satisfizo en la empatía, el 72.9% evidenció fiabilidad, el 72.3% observó buena capacidad de respuesta, el 73.6% se encuentra satisfecho con los aspectos tangibles. Finalmente, el autor concluye que la percepción de la calidad de atención se relaciona directamente con el nivel de instrucción (9).

En Cajamarca Romero (2017) realizó su investigación titulada "Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2015" donde se propuso determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de atención al ciudadano y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca durante el 2015. Aunado a ello, la metodología fue de tipo aplicado, de diseño no experimental y con alcance correlacional; asimismo,

la técnica empleada fue una encuesta y los participantes de la investigación se conformó por 73 usuarios. Los resultados a los cuales se arribaron indican que el 43% de los encuestados señalan que es de nivel categorizado como regular las instalaciones modernas; asimismo, para el 44.7% es regular su apariencia limpia y agradable; la fiabilidad del servicio brindado es regular para el 50.23% y para 48.39% es regular el interés de los colaboradores para solucionar los problemas que afronta el usuario; la capacidad de respuesta es regular para el 44.7%, la seguridad que transmiten los trabajadores es regular para el 42.4% y la empatía que los encuestados sintieron es regular para el 46.08% (10).

2.1.3 A nivel Local

Medina (2022) en su tesis “Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021” se propuso como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Centro Médico Essalud en Calca. Para ello la metodología tuvo enfoque cuantitativo, fue de tipo básico y se desarrolló con alcance correlacional, asimismo, para recolectar información se utilizaron dos cuestionarios, los mismo fueron aplicados a 257 pacientes del centro de salud antes mencionado. En cuanto a los resultados se obtuvo que el nivel de atención es buena para el 77.9%, es regular para el 19.5% y el mala para el 2.6% y el 69.3% se encuentra satisfecho con la atención recibida, el 26.6% se encuentra medianamente satisfecho y solo el 4% se encuentra insatisfecho; asimismo, para el 72.3% la fiabilidad fue buena la capacidad de respuesta es buena para el 71.5%, la seguridad es buena para el 82.4% y la empatía es buena para el 86.9%. Por último concluye que existe una relación significativa, directa y alta entre las variables de estudio con un valor del coeficiente de correlación igual a 0.721; aunado a ello, la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario es significativa, positiva y moderada con un valor igual a 0.451 en el coeficiente de correlación, la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario es significativa, positiva y moderada con un valor del coeficiente de correlación 0.532. y la relación entre la capacidad

de respuesta y la satisfacción del usuario es positiva y moderada con un valor del coeficiente de Spearman igual a 0.539 (12).

Quispe (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco” se planteó determinar la relación entre la satisfacción del paciente que acude a un hospital público y la calidad de atención. Para llevar a cabo esta investigación la metodología se tuvo base en un enfoque ontológico cuantitativo, de tipo básico y con alcance correlacional. Del mismo modo, para recolectar información se utilizó un cuestionario que se aplicó a la muestra del estudio, la misma que estuvo conformada por 367 pacientes que fueron a atenderse a un hospital público. En tanto los resultados indican que el nivel de la calidad de atención percibido es bajo para 17.7%, es medio para el 48% y alto para 34.3%; asimismo, el 39.8% de los encuestados se encuentra insatisfecho con la atención que recibieron, el 41.7% se encuentra poco satisfecho y se encuentra satisfecho es 18.5%. Finalmente concluye que la relación es directa y alta entre la calidad de atención y la satisfacción con un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.756; igualmente, existe una relación directa y alta entre la calidad técnica y científica y la satisfacción del paciente con un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.711, la relación entre la atención humana y la satisfacción es directa y alta con un coeficiente de correlación igual de Spearman a 0.741 y por último, la relación entre el entorno y la satisfacción del pacientes es directa y alta con un valor del coeficiente de correlación igual a 0.729 (11).

2.2 Bases Teóricas Filosóficas

2.2.1 Calidad de servicio

La mayoría de los estudios a menudo han visto la calidad del servicio como una construcción independiente que tiene un impacto en la satisfacción (13).

Por otro lado, Kotler y Keller (2006) citado por Montalvo et al. (2020) indican

que es una impresión de placer o desilusión que es el resultado de la comparación de la experiencia del bien o de los resultados previstos, con la expectativa de beneficios previas (14).

Otra definición de la calidad de servicio la brindan Zaithaml 1988 y Bitrner1990 citado por Bustamante et al. (2019) quienes indican que la calidadde servicio advertida por el cliente puede ser conceptualizada como una valoración global, altamente subjetiva, parecida a una actitud, relacionada pero no igual al gozo, que implica un proceso de valoración continua en el transcurso del tiempo, también define la calidad como la superioridad o excelencia, donde la calidad distinguida se puede comprender como el juicio del consumidor en razón de la excelencia totalo superioridad de un producto o servicio (15).

Para convertirse en un establecimiento educativo altamente competitivo, las empresas no solo deben centrarse en los aspectos académicos, sino también comprometerse con otras características de la prestación de servicios como las instalaciones, la administración y otros servicios de apoyo, es por eso que para brindar una buena calidad de servicio las instituciones deben asegurarse de cumplir con las expectativas de los estudiantes en términos tanto de aspectos tangibles como intangibles. Esto puede convertirse en una ventaja competitiva, dada la intensa competencia que enfrentan las empresas. La satisfacción de los usuarios o clientes es el resultado de la actitud a corto plazo de la experiencia de servicio recibida por ellos y se determinará a partir de su evaluación de los servicios si se cumplieron o no sus expectativas. Por otro lado, si las instituciones no toman en serio la satisfacción de los estudiantes, se creará una brecha entre el servicio percibido y el servicio recibido por los usuarios y como resultado, las experiencias negativas tienden a difundirse fácilmente entre otros clientes (16).

Según Mejías et al. (2018) este concepto es el resultado más relevante de diversas dimensiones entre todas las actividades de los servicios. Asimismo, es el resultado de todo un proceso que evalúan los clientes o consumidores (17).

2.2.1.2. Modelos de Calidad.

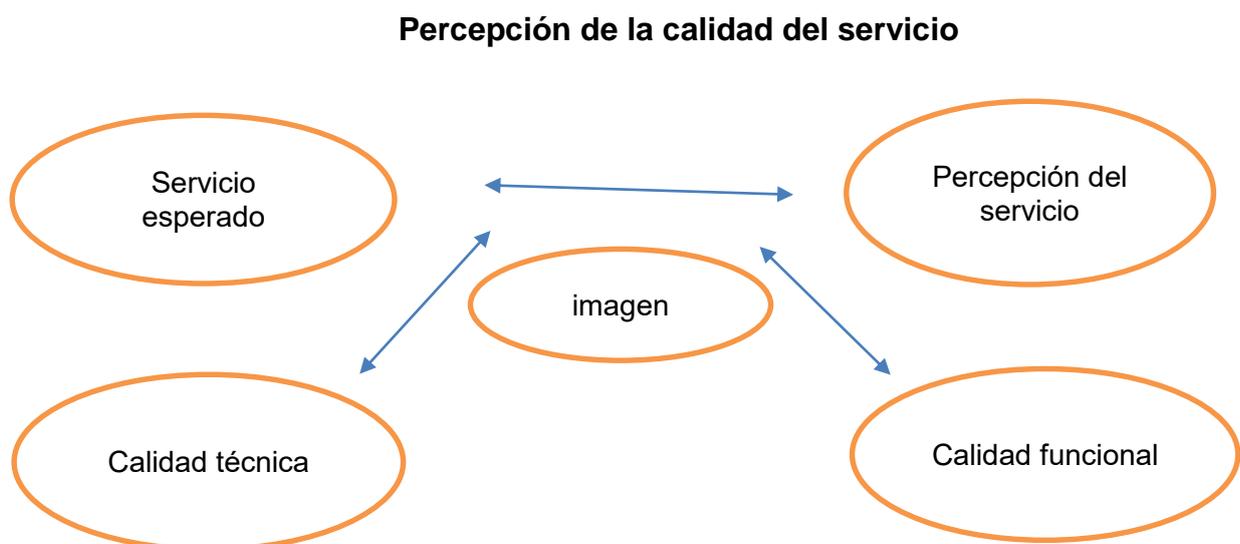
Es importante considerar los modelos de la calidad de la escuela Nórdica y la Escuela americana, las dos nos ayudara a reconocer la importancia de la calidad técnica en la atención del usuario y la calidad funcional para garantizar la mejor atención.

A) Escuela Nórdica

Este modelo es conocido también como modelo de la imagen, fue creado por Grönroos (1988, 1994) y dicho modelo relaciona la calidad con la imagen corporativa, postula que la calidad captada por los usuarios es la integración de la calidad técnica (que se da) y la calidad funcional (como se da), y estas están relacionadas con la imagen corporativa, la imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. En conclusión, el cliente viene a estar influenciado por el fruto del servicio y también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa (18).

Figura 1

Modelo Nórdico



Nota: Extraído de (18).

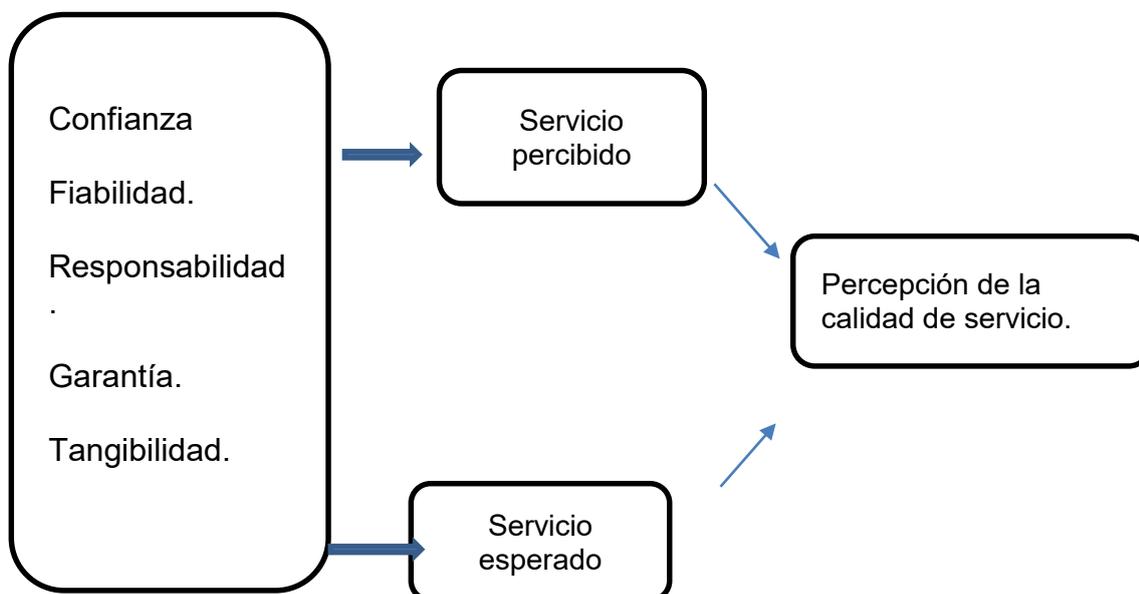
B) Escuela Americana.

Nos ayuda a reconocer las dimensiones que garantizan la imagen o percepción de la calidad del centro de salud.

Este modelo es denominado SERVQUAL. Este es el planteamiento más utilizado debido a que los creadores partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos y a partir de este paradigma desarrollaron un instrumento que permitía la medición de la calidad del servicio percibida, después desarrollaron un instrumentó que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL, este instrumento permitió aproximarse a la medida a través de la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente (18).

Figura 2

Modelo Americano



Nota: Extraído de (18)

2.2.1.3. Calidad en Salud

El concepto de calidad en el campo de la asistencia sanitaria tiene muchas dimensiones diferentes y su definición ha evolucionado significativamente a lo largo de los años. Las primeras definiciones de calidad asistencial fueron

formuladas casi exclusivamente por profesionales sanitarios e investigadores sanitarios. En este contexto. Según Chung & Shauver (2008) (p. 73) citado por Lambrini Kourkouta et al. (2021) “La calidad en la atención de la salud es el grado en que los servicios de salud para las personas y para la población aumentan la probabilidad de los resultados de salud deseados y es consistente con el conocimiento profesional actual”

Por otro lado, la calidad de la asistencia sanitaria es uno de los conceptos mencionados con más frecuencia en los principios de las políticas sanitarias y actualmente ocupa un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional, europeo e internacional. A nivel nacional, abordar el tema de la calidad de la atención de la salud puede plantearse por varias razones, de manera característica por el compromiso general de brindar atención médica de calidad porque la salud es un bien público (19).

Asimismo, la calidad de un servicio de salud tiene muchas dimensiones que son médicas y no médicas que afectan directa e indirectamente la salud y el bienestar de los pacientes y otros usuarios de la atención médica e incluyen tres subdimensiones, que son la estética del espacio, la accesibilidad y capacidad de respuesta. La estética del espacio se refiere esencialmente al entorno natural y las comodidades básicas que incluyen alojamiento, apariencia de las instalaciones, paisajismo, vestimenta del personal, señalización, limpieza, etc. La accesibilidad incluye la ubicación de la instalación, el tiempo que lleva llegar a ella y el costo asequible de la atención. También se incluyen en esta dimensión la facilidad de hospitalización, cobro, emisión de altas y otros trámites no relacionados con la salud. Finalmente, la respuesta se relaciona con las expectativas de atención recibida por los usuarios de salud, incluyendo la dignidad y autonomía del paciente, la confidencialidad de la atención, la atención inmediata, el acceso a las redes sociales de apoyo durante la atención y la calidad de los servicios (19).

2.2.1.4. Calidad técnica

La calidad representa un concepto multidimensional que refleja un juicio sobre si los servicios realizados a un paciente son apropiados y si se entregan con la debida atención; la calidad técnica se refiere a las cualidades de atención brindadas por un grupo de proveedores de servicios profesionales como médicos y enfermeras; y se encuentra fuerte y significativamente relacionada con la calidad de servicio (20).

La atención médica es el núcleo del servicio o de la calidad técnica del servicio hospitalario y explica que este se define en función de laprecisión de diagnósticos y procedimientos médicos o especificaciones procesionales; si en un hospital faltase este aspecto el paciente no podría percibir un servicio de alta calidad. En especial la enfermera es un proveedor de servicios primarios al pasar mayor tiempo con los pacientes en comparación que los otros proveedores de salud, la atenciónde enfermería es la entrega de cuidados de seguridad basados en estándares para satisfacer al paciente (20).

2.2.1.5. Calidad Interpersonal

La calidad de atención se entiende como aquella característica que llevade bienestar un usuario de servicios de salud y uno de sus aspectos fundamentales son las relaciones interpersonales. La comunicación interpersonal se lleva a cabo entre los usuarios del servicio de salud y los proveedores de salud; donde el profesional de salud tiene el deber de poner en conocimiento del usuario información acerca del tratamientoque se esté realizando y de esta manera el usuario pueda tomar sus decisiones con respecto a algún tema de su salud (21).

Según Hybels & Weaver citados por Espinoza (2017) lacomunicación interpersonal es mantener comunicación a nivel uno a uno o uno a varios, es decir es el intercambio verbal o no de informaciónentre dos o más personas que tiene lugar en un servicio de salud (21). Por otro lado, los Estados Unidos

de América a través de su programación de salud logró presentar un modelo de comunicación interpersonal en salud, el cual viene estando conformado por los seis siguientes elementos:

- A. Medio físico, que viene a ser el lugar donde se da la interacción.
- B. Los actores, estos son los pacientes y los proveedores de salud.
- C. Las finalidades, que viene a ser la interacción y los resultados de esta interacción.
- D. Los actos, que son los mensajes.
- E. Las personas significativas, son las personas presentes que tienen influencia en la interacción.
- F. El contexto social, es la situación social en que se encuentran los actores para así poder establecer la correcta conversación entre los actores.

2.2.1.6. Calidad de Infraestructura

En esencia, la infraestructura es esencial para una atención de alta calidad, es decir, como puede haber calidad sin infraestructura adecuada y esta debe permitir el cumplimiento de las normas médicas. Asimismo, es un requisito para la atención centrada en la persona. La atención centrada en la persona implica establecer a los clientes (adultos) como socios en su atención y, a través de ello, confiar en el sistema de atención de la salud. Pero sin energía confiable, agua y saneamiento adecuados y otros componentes vitales de la infraestructura del sistema de salud, la salud y la confianza de los clientes están en peligro. Cuando estos aspectos de la atención no están disponibles, representa un riesgo para la salud, socava aún más la confianza, disuade de buscar atención en el futuro y empeora los resultados de salud (22).

La infraestructura de salud es una guía importante para promover la política de atención de la salud y el mecanismo de bienestar dentro del país. Se considera de suma importancia, ya que no solo proporciona recursos, materiales e instalaciones a las personas, que son necesarios para promover

la buena salud y el bienestar, sino que también proporciona a las comunidades, estados y naciones la capacidad para prevenir enfermedades, promover la buena salud y el bienestar y prepararse para responder a emergencias, enfermedades crónicas, problemas graves de salud y enfermedades y desafíos para la salud (22).

Según Rosdiana et al. (2017) citado por Pannanrangi y Caco (2021) los funcionarios del centro de salud Pública prestan mayor atención a la prestación de servicios a la comunidad y también las instalaciones e infraestructura brindada para que los funcionarios puedan brindar servicios de salud siguiendo las expectativas de la comunidad (23).

2.2.2. Satisfacción del usuario- (madre)

De acuerdo con la Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) satisfacción del usuario indica la calidad de atención que presta un servicio de salud, por lo que tener conocimientos de los niveles de satisfacción de los usuarios ayudará a llenar los vacíos y redefinir las fortalezas para cualquier sistema de salud (24).

Asimismo, para Ngo y Nguyen (2016) citado por Mejías et al. (2018) la satisfacción del cliente se convierte en uno de los objetivos primordiales de cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con sus clientes, lo cual es una de las principales prioridades de la organización (17).

2.2.2.1. Satisfacción del paciente (expresada a través de la madre)

De acuerdo a Mohamed la satisfacción del paciente se considera como uno de los resultados deseados del servicio de la salud y es determinante e importante en la evaluación de la calidad de la atención de la salud, pues los pacientes satisfechos son más propensos a ser compatibles con los consejos del proveedor de servicios. La satisfacción del paciente es una respuesta emocional que consiste en una construcción colectiva que apoya con varios aspectos de calidad de hospital como son calidad técnica, funcional, infraestructura, interacción y ambiente (20).

2.2.2.2 Modelos de satisfacción

Modelo servqual

A) Modelo tradicional y psicológico.

Dicho modelo se fundamenta en tres etapas fundamentales donde la primera trata de crear el potencial interesado en recibir servicios; es decir, trata de generar la información y la data pertinente acerca de los que el laboratorio se desconoce, pero es factible conocer; en esta etapa el cliente potencial existe, pero no se encuentra vinculado a la empresa necesariamente, por lo que se realizan campañas de información de la empresa donde se detalle el servicio que se ofrece.

La segunda etapa ya presenta a clientes orientados al servicio que se ofrece o a los clientes que presentan algunas expectativas de requerir del servicio de la empresa. Y, por último, la tercera etapa es la más decisiva pues se debe de satisfacer las expectativas que se generaron los clientes potenciales, asimismo, se debe de superar dichas expectativas con un servicio que sea de calidad, amable y de entrega; en esta etapa es donde se determina y el servicio o la entrega del servicio es deficiente o eficiente (25).

A) Modelo de satisfacción del cliente KANO

El presente modelo considera firmemente que la satisfacción del cliente es dependiente completamente de la capacidad de la empresa de generar el servicio o producto que ofrece, igualmente se basa en que no todas las características de su producto satisfacen en un mismo nivel al cliente, por el contrario considera que existen algunas que agradan más a los clientes; estas características se son las siguientes: las características básicas que son aquellas que el cliente considera que son obligatorias para el servicio o producto que se ofrece; por lo que, no incrementan el nivel de satisfacción del comprador y contrariamente si no presenta tales características causa insatisfacción. Las características de desempeño incremental de forma proporcional la satisfacción del cliente pues mientras más de estos requisitos tenga el producto o servicio más satisfecho se encontrará el cliente (25).

Para medir la calidad se tienen indicadores que son subjetivos y objetivos, entre ellas se halla a la encuesta SERVQUAL Y DESDE 1988 se considera como una técnica de investigación de mercado. Los indicadores de esta herramienta son los siguientes:

2.2.2.3. Fiabilidad

Además de la tangibilidad, la fiabilidad también se considera una dimensión importante que influye en la satisfacción de los usuarios. Parasuraman et. al (1988) citado por Abd Rashid et al. (2021) definió la confiabilidad como la capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Este elemento puede reducir la brecha entre el servicio percibido y el servicio recibido por los usuarios, ya que demuestra que las instituciones están comprometidas con la entrega de servicios precisos y oportunos.

Es decir, las instituciones deben asegurarse de que se lleven a cabo acciones fiables y precisas para ayudar a los usuarios y ganarse su confianza. Si no se brindan servicios confiables tendrán una experiencia negativa en la prestación de servicios. La importancia de esta dimensión en términos de satisfacción se pone de manifiesto cuanto la confiabilidad es el elemento más significativo para determinar la satisfacción de los estudiantes (16).

La fiabilidad en el contexto de los servicios de salud en un centro de salud pública es la capacidad del aparato de salud en un centro de salud pública para brindar los servicios de salud prometidos a la comunidad con precisión y siguiendo los estándares de calidad que han sido establecidos y esperados por la comunidad. Esta dimensión se puede ver a partir de indicadores como la disposición y honestidad del aparato de salud en la prestación de servicios, la rapidez del aparato de salud en la prestación del proceso de servicio a las personas atendidas, la equidad del aparato de salud en la prestación de servicios a cada comunidad que necesidades de los servicios de salud, la facilidad de los trámites del servicio y la adecuación del procedimiento al tipo de servicio. servicios demandados por la comunidad (23).

2.2.2.4. Capacidad de respuesta

El tercer elemento que puede influir en la satisfacción de los estudiantes es la capacidad de respuesta y se entiende como la disposición de los empleados para ayudar a los clientes en proporcionar servicios rápidos y oportunos, como podría ser enviar un comprobante de pago y gestionar una cita inmediatamente (26).

“La capacidad de respuesta se refiere a la disposición o disposición del personal para prestar servicios y proporcionar instalaciones con prontitud” (Parasuraman et al., 1985) (p. 135). En otras palabras, la capacidad de respuesta significa la capacidad del personal para responder a las consultas de los clientes de inmediato. Es por esto que no se puede negar que el personal representa la imagen de la institución, debido a que son ellos quienes se involucran y brindan el servicio a los estudiantes y no mostrar compromiso para satisfacer las necesidades de los clientes afectará las percepciones de los estudiantes sobre las instituciones e impactará directamente en su satisfacción (16).

En el contexto de los servicios de salud en un centro de salud pública se relaciona con el nivel de capacidad de respuesta del centro de salud, es decir, se relaciona con el trato de atención personal dado por el aparato de salud en el Centro de Salud Pública a las personas atendidas, para crear un ambiente de armonía y entendimiento mutuo entre aquellos que sirven y los que son servidos (23).

2.2.2.5. Seguridad

Luego, la seguridad es otro elemento en la dimensión SERVQUAL y se entiende como la posesión de conocimientos y habilidades necesarios para realizar el servicio (26).

Parasuraman et al. (1988) citado por Abd Rashid et al. (2021) afirmó que la seguridad es el conocimiento y la cortesía del empleado y su capacidad para inspirar confianza y confianza. Además, que la seguridad se puede definir como la medida en que el conocimiento y las capacidades del personal crean confianza y confianza, lo que luego influye en la satisfacción de los estudiantes. Por eso se espera que el personal de una institución tenga suficiente información y conocimiento sobre el alcance de su trabajo para que pueda brindar la información correcta a los usuarios; esto

demostrará la profesionalidad del personal y, por lo tanto, creará una fuerte impresión. La importancia de la garantía en la prestación de servicios se muestra en el estudio empírico de Stephen et al. (2019) citados por Abd Rashid et al. (2021) quienes identificaron una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes. Esto también es consistente con un estudio realizado por Sarsale y Caday (2020) citados por Abd Rashid et al. (2021) quienes encontraron que el nivel de seguridad proporcionado por el Campus Satélite de la Universidad Estatal de Filipinas estaba entre los más fuertes de todas las dimensiones, lo que reflejaba la satisfacción de sus estudiantes (16). Por lo tanto, las instituciones deben asegurarse de que su personal esté bien equipado con el conocimiento adecuado de sus funciones y responsabilidades para garantizar que los usuarios reciban la información correcta de sus consultas y el trato adecuado como cliente de la institución (16).

En el contexto de los servicios de salud en el centro público de salud está relacionado con la garantía de los productos de los servicios de salud que se brindan a la comunidad para que ésta obtenga la certeza de servicios de salud buenos y de calidad. Esta dimensión de aseguramiento se manifiesta a partir de la garantía de la tramitación del expediente, la garantía de la certeza de los costos de acuerdo a las disposiciones, la garantía del costo de los servicios de salud según los estándares de los servicios de salud en la terminación a tiempo de los servicios de salud, y las garantías de la terminación de los servicios de salud (23).

2.2.2.6. Empatía

Otro elemento que puede influir en la satisfacción de los alumnos es la empatía. Se considera que el elemento de empatía se relaciona con las emociones que muestra el proveedor del servicio hacia el receptor del servicio. Se puede considerar que alguien tiene empatía si muestra simpatía y compasión hacia las necesidades de un estudiante. Por su parte, Cardona & Bravo (2012) citados por Abd Rashid et al. (2021) describieron la empatía como la capacidad de cuidar y prestar atención a los estudiantes.

La empatía es muy importante para influir satisfacción ya que demuestra que las instituciones se preocupan por las necesidades de los usuarios como principales interesados y la empatía es el elemento más importante en la calidad del servicio pues diversos estudios mostraron que mayores elementos de empatía resultaron en una mayor satisfacción de los usuarios lo que podría crear una relación armoniosa entre la institución y los usuarios (16).

La dimensión de Empatía en el contexto de los servicios de salud en el Centro de Salud Pública se relaciona con el trato de atención personal dado por el aparato de salud en el Centro de Salud Pública a las personas atendidas, para crear un ambiente de armonía y entendimiento mutuo entre aquellos. los que sirven y los que son servidos; es decir, se puede ver en la amabilidad de los empleados en la salud para comprender las aspiraciones y necesidades de la comunidad a la que sirve y responder a estas aspiraciones y necesidades (23).

2.2.2.7. Aspectos tangibles

Un elemento que influye en la satisfacción de los usuarios es la tangibilidad y según Parasuraman et. al (1988) citado por Abd Rashidet al. (2021) la tangibilidad se puede definir como una prueba física que se puede sentir por medio de nuestros sentidos. Igualmente hace la mención que se refiere al equipamiento y personal que está asociado a las instituciones, como las instalaciones y la apariencia física de los miembros del personal. O por otro lado a la capacidad de proporcionar un entorno propicio por lo que se sitúa como el aspecto más importante de las dimensiones SERVQUAL para influir en la satisfacción (16).

Las infraestructuras, las instalaciones y los entornos, pueden aumentar la satisfacción, por tanto, es crucial asegurarse de que las instituciones estén bien equipadas en términos de elementos tangibles para garantizar que los usuarios desarrollen y mantengan una percepción positiva de las instituciones (16).

En el contexto de los centros de salud se refiere a las cosas que son físicas en el centro de salud pública que pueden apoyar la implementación de los servicios de

salud proporcionados por el sistema de salud a la comunidad; se puede ver u observar a partir de las instalaciones e interiores existentes del centro de salud pública, la comodidad y limpieza de la sala de espera del servicio, el número de empleados o funcionarios que atienden a la comunidad y la apariencia/limpieza de empleados en la prestación de servicios (23).

Definiciones Operativas

Crecimiento.

Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia).

Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.(30)

Desarrollo.

Proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales, .(30)

Control de Crecimiento y Desarrollo.

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por la profesional enfermera(o) , con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades. .(30)

Riesgo para Trastorno del Desarrollo

Es la probabilidad que tiene una niña o un niño por sus antecedentes pre, peri o postnatales, condiciones del medio ambiente o su entorno (factores de riesgo), de presentar en los primeros años de la vida, problemas de desarrollo, ya sean cognitivos, motores, sensoriales o de comportamiento, pudiendo ser éstos, transitorios o definitivos. .(30)

Trastorno del Desarrollo

Es la desviación significativa del “curso” del desarrollo, como consecuencia de acontecimientos de salud o de relación con el entorno que comprometen la evolución biológica, psicológica y social. Algunos retrasos en el desarrollo pueden compensarse o neutralizarse de forma espontánea, siendo a menudo la intervención la que determina la transitoriedad del trastorno. Operativamente se aprecia al determinar el perfil de desarrollo como resultado de la evaluación a través de instrumento definido en la presente norma.

Crecimiento Adecuado o Normal.

Condición en la niña o niño que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud o talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados. La tendencia de la curva es paralela a las curvas de crecimiento del patrón de referencia vigente.

Crecimiento Inadecuado o Riesgo del Crecimiento

Condición en la niña o niño que evidencia, pérdida, ganancia mínima o ganancia excesiva de peso, longitud o talla, por lo tanto la tendencia de la curva no es paralela a las curvas del patrón de referencia vigente, aún cuando los indicadores P/E o T/E se encuentran dentro de los puntos de corte de normalidad (31)

Programa de Crecimiento y Desarrollo Colectivo

Actividades grupales con padres y madres cuyos hijos tengan la misma edad, para acompañarlos en el proceso de crecimiento de sus niños y demostrarles que la mejor forma de invertir en el futuro de la familia es a través de acciones de prevención que permitan mejorar las habilidades y el desarrollo de los más pequeños.

Estas apuestan a fortalecer la comunicación, uniendo grupos etarios similares para mejorar la atención infantil en los establecimientos de salud a través de una actividad central y sub-actividades grupales, al igual que encuentros individuales.

El modelo de gestión de control de crecimiento y desarrollo de los niños y niñas, implementa una oferta individual y una colectiva, incluye al padre y se centra en el desarrollo de habilidades de crianza, cuidado y protección de los niños y niñas.

Todos los establecimientos de salud, realizan control de crecimiento y desarrollo de las niñas y niños menores de cinco años, según el nivel de atención correspondiente. Los establecimientos del segundo y tercer nivel hacen actividades de control de crecimiento y desarrollo de niñas y niños con riesgo detectado o con diagnóstico de alteración/trastorno del crecimiento o desarrollo. (29)

CAPÍTULO III

III. HIPOTESIS Y VARIABLE

3.1 Hipótesis General

El nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018.

3.2 Hipótesis Especificas

1. La calidad de atención que brindan el personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es bajo.
2. El nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de enfermería en el área del control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas tiene una satisfacción baja
3. Existe relación significativa entre la calidad técnica con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área del control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018
4. Existe relación significativa entre la calidad interpersonal con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área del control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018
5. Existe relación significativa entre la calidad de infraestructura con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área del control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es directa con tendencia moderada.

3.2 Identificación de Variables

3.3.1 Variable de estudio.

- Calidad de atención brindada por el personal de enfermería.

Dimensiones:

- Calidad técnica.
 - Calidad interpersonal.
 - Calidad de infraestructura.
-
- Nivel de satisfacción de la madre

Dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
 - Aspectos tangibles.

3.3.2. Variable de ajuste de la madre.

- ✓ Edad
- ✓ Nivel de instrucción.
 - Analfabeta.
 - Primaria.
 - Secundaria.
 - Técnico.
- ✓ Tipo de seguro.
- ✓ Tipo de usuario.

3.3 Operacionalización de variables

Operacionalización de variables de la calidad de atención

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Categoría	Escala
Variable Calidad de atención.	Calidad es el grado de excelencia o la satisfacción y cumplimiento de la prestación de servicios de manera optima	Calidad técnica.	Conoce el manejo y objetivo de cada protocolo del programa de crecimiento y desarrollo	5 muy satisfecho 4 satisfecho 3 regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	Nominal
		Calidad interpersonal	Relación cordial mutua, informa resultados de la evaluación, alcanza recomendaciones e informa próxima cita. Relación cordial mutua (prestador-usuario) Informa resultados de la evaluación, no alcanza recomendaciones ni informa próxima cita.	5 muy satisfecho 4 satisfecho 3 regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	Nominal
		Calidad de infraestructura	-Consultorio adecuado implementado -Consultorio con protocolo	5 muy satisfecho 4 satisfecho 3 regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	Nominal

Operacionalización de variables de la satisfacción del usuario

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Categoría	Escala
satisfacción del usuario (madre)	Calidad es el grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto	Fiabilidad	-Atención sin discriminación -Atención con orden y respeto -Atención en el horario indicado -Atención con privacidad	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	Nominal
		Capacidad de respuesta	-Atención oportuna -Atención de calidad	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	
		Seguridad	-Personal capacitado, -privacidad -cortesía -Habilidad para comunicarse -Seguridad y confianza	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	
		Empatía	- Explicación clara - Compresión - Trato adecuado	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Regular 2 insatisfecho 1nada satisfecho	
		Aspectos tangibles	-Instalaciones adecuados -Equipos adecuados - Limpieza de ambientes -Comodidad en la atención	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Regular 2 insatisfecho 1 nada satisfecho	

CAPÍTULO IV

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación es de tipo no experimental porque no se ha manipulado las variables de estudios, calidad de atención y satisfacción de las madres.

El nivel de alcance de la investigación es correlacional descriptivo transversal

DESCRIPTIVO:

Porque está dirigido a determinar cómo está el estudio de las variables es decir mide y recoge la información de forma independiente o conjunto de recopilación y procesamiento de datos análisis interpretación de los mismos

4.2 Diseño de Investigación

De acuerdo a los objetivos ya establecidos con anterioridad, el diseño de estudio se define como no experimental, descriptivo, transversal, correlacional.

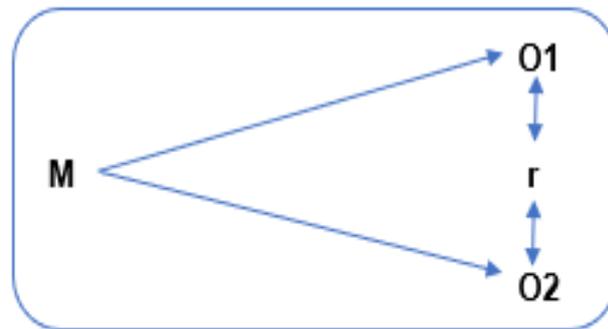
CORRELACIONAL:

Permitió establecer la relación que existe entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción según Hernández y Mendoza 2018 refiere que el estudio correlacional tiene como fin conocer la relación o la asociación que existe entre las dos variables o más variables en una muestra en particular.

TRANSVERSAL:

Es aquel diseño donde el investigador recolecta datos en la investigación, la recolección de datos el cual se hizo un espacio y tiempo determinado, recabando información sobre ambas variables con los instrumentos elegidos para los fines de estudio.(28

En el diseño correlacional, se establece relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad (Hernández, Fernández & Batista, 2018), porque se buscó establecer relación entre la variable (Calidad de servicio) y variable 2 (satisfacción del usuario) (28).



DONDE:

M: Representan la muestra conformada por los enfermeros y madresacompañantes.

O1: Representa la variable 1.

r: Representa la relación que existe entre la variable 1 y 2.

O2: Representa la variable 2

4.3 Unidad de análisis:

La investigación se realizó a las madres del consultorio de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud Andahuaylas periodo 2018 sobre la calidad del personal y la satisfacción de las madres.

4.4 Población y Muestra

4.4.1 Población

Fueron consideradas todas las madres con infantes de 0 a 5 años y que hagan uso del servicio en estudio, siendo total de 2,534 madres

Distribución de niños del área de control de crecimiento y desarrollo según grupo etareo del centro de salud Andahuaylas -2018

POBLACION	0 AÑO	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	TOTAL
NIÑOS POR EDADES	423	356	449	381	527	398	2534

4.4.2 Muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 50%)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.50%)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).error muestral

Marco muestral (población)	N	2534
Error alfa	A	5%
Nivel de confianza	1-a	95%
Z de(1-a)	Z(1-a)	1.96%
Probabilidad de éxito(p)	P	50%
Complemento de p	Q	50%
precisión	D	0.95%
Tamaño de muestra	N	335

Niños del área de control de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Andahuaylas periodo 2018

POBLACION DE NIÑOS POR EDADES (N)	0 AÑOS	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	TOTAL
ANDAHUAYLAS	423	356	449	381	527	398	2534
TAMAÑO DE MUESTRA (n)	56	47	59	50	70	53	335

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

TOTAL, TAMAÑO DE MUESTRA = 335

4.5 Criterios de selección

- Madre de niños de control de crecimiento y desarrollo del niño del centro de salud Andahuaylas que deseaban participar del estudio.
- La técnica utilizada fue mediante encuestas sobre el nivel de satisfacción de las madres que acudan a la atención integral del niño en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas que relacionando a la atención del personal de enfermería.

4.6 Técnicas y Herramienta de recolección de datos e información.

La herramienta a ser aplicada fue Con 4 preguntas de datos generales del encuestado, 33 preguntas del nivel de satisfacción y 6 preguntas sobre calidad de atención, las preguntas sobre nivel de satisfacción y calidad de atención se trabajaron bajo la escala de Likert considerando 5 niveles **donde** (5 Muy satisfecho, 4. satisfecho, 3. regular, 2. insatisfecho, 1. nada satisfecho) donde se realizó la baremación.

Y para la variable calidad de atención del personal de enfermería se consideró 6 preguntas alto medio y bajo.

4.1 Técnicas de análisis de interpretación de la información.

Para el análisis de la información se empleó la estadística descriptiva con preguntas absolutas; las variables numéricas se expresaron como medidas de tendencia central y medidas de dispersión.

La relación de variables de la calidad de atención y nivel de satisfacción se valoró con la prueba de Chi cuadrado y Rho de Spearman.

4.2 Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez de los instrumentos

El proceso de validez de los instrumentos se realizó en base a criterios, los cuales fueron evaluados por los siguientes profesionales que tienen grados académicos. Véase anexos.

Validez por juicio de expertos.

Nº	Nombre del experto	Especialidad	Opinión del experto
1	MENDOZA SOTELO JANET YOVANA	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	Aplicable
2	DURAND VALENCIA MARLENI	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	Aplicable
3	BENITES NAVARRO PAMELA	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Variable	Alpha de Cronbach	Nº de ítems
Satisfacción	,730	33
Calidad de atención	,702	6

El valor que se ha conseguido en las dos variables de estudio, Satisfacción es de ,730; para la variable calidad de atención el cual arrojó un Alpha de Cronbach de ,702 lo cual quedó demostrado como una excelente confiabilidad para la aplicación de los instrumentos, donde se comprueba que los instrumentos son admisibles y confiables.

4.9 Técnica para demostrar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas.

El presente trabajo se utilizó con el software spss versión 25.0 para determinar la relación calidad de servicio y nivel de satisfacción, el análisis de los datos se realizó previa codificación, tabulación de los datos elaboración de tablas porcentajes para los resultados ; los datos obtenidos fueron analizados mediante el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson y Rho de sperman el cual expreso mediante el nivel de significancia o valor p si es < a 0.05 se dice que es significativo.

V. CAPITULO

ANALISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Resultados descriptivos

Características generales de las madres de niños del consultorio de control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Andahuaylas periodo 2018

Tabla 1

Edad de los niños atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo

Edad del niño	Frecuencia	Porcentaje
Menores de 1 año	51	15,2
1 año de edad	48	14,3
2 años de edad	51	15,2
3 años de edad	46	13,7
4 años de edad	55	16,4
5 años de edad	84	25,2
Total	335	100,0

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En lo que respecta a la edad de los niños del centro de salud Andahuaylas que acudieron al consultorio de control de crecimiento y desarrollo el 25.2% (84) tiene una edad de 5 años, el 16.4% (55) la edad de 4 años, el 15.2% menores a un 1 año y 2 años, el 13.7% (46) la edad de 3 años.

Tabla 2

Familiar de los niños atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo

Familiar del niño	Frecuencia	Porcentaje
Mamá	335	100,0
Padre o apoderado	0	0,0
Total	335	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En lo que respecta a los familiares de los niños del centro de salud Andahuaylas que acudieron al consultorio de control de crecimiento y desarrollo el 100% son las madres.

Tabla 3

Nivel de instrucción de los familiares

Familiar del niño	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	67	20,0
Primaria	67	20,0
Secundaria	201	60,0
Técnico	0	00,0
Total	335	100,0

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En lo que respecta al nivel de estudio de los familiares del centro de salud Andahuaylas que acudieron al consultorio de control de crecimiento y desarrollo el 60.0% (201) tienen un nivel de estudio de secundaria, el 20.0% (67) tienen estudios de prima y un 20,0% son analfabetos.

Tabla 4

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención del personal profesional de enfermería del Centro de Salud – Andahuaylas 2018

Edad del niño	Calidad de atención			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	0 0,0%	14 27,5%	37 72,5%	51 100,0%
1 año de edad	0 0,0%	10 20,8%	38 79,2%	48 100,0%
2 años de edad	0 0,0%	15 29,4%	36 70,6%	51 100,0%
3 años de edad	6 13,0%	0 0,0%	40 87,0%	46 100,0%
4 años de edad	18 32,7%	8 14,5%	29 52,8%	55 100,0%
5 años de edad	0 0,0%	19 22,6%	65 77,4%	84 100,0%
Total	24 7,2%	66 19,7%	245 73,1%	335 100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la variable calidad de atención segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 87% que está representado por las madres de niños de 3 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños de 4 años con 29.4% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 4 años un preocupante porcentaje de 32.7%.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad técnica en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Calidad técnica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	16 4,8%	31 9,3%	4 1,2%	51 15,2%
1 año de edad	5 1,5%	39 11,6%	4 1,2%	48 14,3%
2 años de edad	0 0,0%	46 13,7%	5 1,5%	51 15,2%
3 años de edad	0	28	18	46

	0,0%	8,4%	5,4%	13,7%
4 años de edad	0	9	46	55
	0,0%	2,7%	13,7%	16,4%
5 años de edad	0	9	75	84
	0,0%	2,7%	22,4%	25,1%
Total	21	162	152	335
	6,2%	48,4%	45,4%	100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión calidad técnica segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 22.4% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 2 años el 13.7% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños menores a 1 año de edad un preocupante porcentaje de 4.8%.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad interpersonal en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Calidad interpersonal			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	20	27	4	51
	6,0%	8,1%	1,2%	15,2%
1 año de edad	3	41	4	48
	0,9%	12,2%	1,2%	14,3%
2 años de edad	0	46	5	51
	0,0%	13,7%	1,5%	15,2%
3 años de edad	0	36	10	46
	0,0%	10,7%	3,0%	13,7%
4 años de edad	0	10	45	55
	0,0%	3,0%	13,4%	16,4%
5 años de edad	0	0	84	84
	0,0%	0,0%	25,1%	25,1%
Total	23	160	152	335
	6,8%	47,8%	45,4%	100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión calidad interpersonal segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5

años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 22.4% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 2 años el 13.7% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños menores a 1 año de edad un preocupante porcentaje de 4.8%.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión calidad infraestructura en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Calidad de infraestructura			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	15	20	16	51
	4,5%	6,0%	4,8%	15,2%
1 año de edad	10	24	14	48
	3,0%	7,2%	4,2%	14,3%
2 años de edad	0	35	16	51
	0,0%	10,4%	4,8%	15,2%
3 años de edad	0	27	19	46
	0,0%	8,1%	5,7%	13,7%
4 años de edad	0	17	38	55
	0,0%	5,1%	11,3%	16,4%
5 años de edad	0	29	55	84
	0,0%	8,7%	16,4%	25,1%
Total	25	152	158	335
	7,4%	45,4%	47,2%	100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión calidad de infraestructura segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 16.4% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 2 años el 10.4% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños menores a 1 año de edad un preocupante porcentaje de 4.5%.

Tabla 8

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos del nivel de satisfacción en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Nivel de satisfacción			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	5 1,5%	44 13,1%	2 0,6%	51 15,2%
1 año de edad	0 0,0%	46 13,7%	2 0,6%	48 14,3%
2 años de edad	0 0,0%	48 14,3%	3 0,9%	51 15,2%
3 años de edad	0 0,0%	31 9,3%	15 4,5%	46 13,7%
4 años de edad	0 0,0%	1 0,3%	54 16,1%	55 16,4%
5 años de edad	0 0,0%	0 0,0%	84 25,1%	84 25,1%
Total	5 1,5%	170 50,7%	160 47,8%	335 100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla se puede inferir que los niveles obtenidos de la variable nivel de satisfacción segmentado por edades, se evidencia que predominantemente la satisfacción percibida por los usuarios se sitúa en un nivel de satisfacción media, así mismo el rango de satisfacción oscila entre 16.1% a 25.1% como nivel alto de satisfacción, entre 13.1% a 14.3% como nivel medio de satisfacción y los rangos para el nivel bajo de satisfacción esta entre los preocupantes el 1,5% respectivamente.

Tabla 9

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión fiabilidad en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Fiabilidad			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	19 37,2%	16 31,4%	16 31,4%	51 100,0%
1 año de edad	0 0,0%	16 33,3%	32 66,7%	48 100,0%
2 años de edad	0	18	33	51

	0,0%	35,3%	64,7%	100,0%
3 años de edad	0	14	32	46
	0,0%	30,4%	69,6%	100,0%
4 años de edad	12	20	23	55
	21,8%	36,4%	41,8%	100,0%
5 años de edad	0	28	56	84
	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	31	112	192	335
	9,3%	33,4%	57,3%	100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión fiabilidad segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 69.6% que está representado por las madres de niños de 3 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños de 4 años con 36.4% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 1 año un preocupante porcentaje de 37.2%.

Tabla 10

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Capacidad de respuesta			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	0	8	43	51
	0,0%	15,7%	84,3%	100,0%
1 año de edad	0	8	40	48
	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
2 años de edad	0	8	43	51
	0,0%	15,7%	84,3%	100,0%
3 años de edad	3	8	35	46
	6,5%	17,4%	76,1%	100,0%
4 años de edad	15	9	31	55
	27,2%	16,4%	56,4%	100,0%
5 años de edad	9	15	60	84
	10,7%	17,9%	71,4%	100,0%
Total	27	56	252	335
	8,1%	16,7%	75,2%	100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 71.4% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños de 5 años con 17.9% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 4 años de edad un preocupante porcentaje de 27.2%.

Tabla 11

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión seguridad en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Seguridad			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	0 0,0%	18 5,4%	33 9,9%	51 15,2%
1 año de edad	0 0,0%	0 0,0%	48 14,3%	48 14,3%
2 años de edad	13 3,9%	1 0,3%	37 11,0%	51 15,2%
3 años de edad	0 0,0%	0 0,0%	46 13,7%	46 13,7%
4 años de edad	9 2,7%	0 0,0%	46 13,7%	55 16,4%
5 años de edad	0 0,0%	8 2,4%	76 22,7%	84 25,1%
Total	22 6,5%	27 8,1%	286 85,4%	335 100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión seguridad segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 22.7% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 1 año del 5.4% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 2 años de edad un preocupante porcentaje de 3.9%.

Tabla 12

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión aspectos tangibles en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Aspectos tangibles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	0 0,0%	2 0,6%	49 14,6%	51 15,2%
1 año de edad	0 0,0%	19 5,7%	29 8,7%	48 14,3%
2 años de edad	0 0,0%	2 0,6%	49 14,6%	51 15,2%
3 años de edad	0 0,0%	2 0,6%	44 13,1%	46 13,7%
4 años de edad	14 4,2%	2 0,6%	39 11,6%	55 16,4%
5 años de edad	4 1,2%	16 4,8%	64 19,1%	84 25,1%
Total	18 5,4%	43 12,8%	274 81,8%	335 100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión de aspectos tangibles segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 19.1% que está representado por las madres de niños de 5 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 2 años el 5.7% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 4 años de edad un preocupante porcentaje de 4.2%.

Tabla 13

Nivel de satisfacción de las madres en los resultados descriptivos dimensión empatía en el área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.

Edad del niño	Empatía			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Menores de 1 año	5 9,8%	14 27,5%	32 62,7%	51 100,0%
1 año de edad	0 0,0%	20 41,7%	28 58,3%	48 100,0%

2 años de edad	2 3,9%	4 7,8%	45 88,2%	51 100,0%
3 años de edad	7 15,2%	13 28,3%	26 56,5%	46 100,0%
4 años de edad	0 0,0%	3 5,5%	52 94,5%	55 100,0%
5 años de edad	18 21,4%	8 9,5%	58 69,0%	84 100,0%
Total	32 9,6%	62 18,5%	241 71,9%	335 100,0%

Fuente: Datos del centro de salud Andahuaylas periodo 2018.

Interpretación: En la tabla anterior se observa los niveles obtenidos de la dimensión de empatía segmentado por las madres de los niños por edades (0 a 5 años), se evidencia que la satisfacción en nivel alto en el mejor caso es de 94.5% que está representado por las madres de niños de 4 años; con nivel medio de satisfacción las mamás de niños menores a 1 años el 41.7% y de nivel bajo de satisfacción las mamás de niños de 5 años de edad un preocupante porcentaje de 21.4%.

5.2.1 Prueba de normalidad

Prueba de Normalidad

Kolmogorov-Smirnova			
Estadístico		gl	Sig.
Calidad de atención	,219	335	0,00
Nivel de satisfacción	,340	335	0,00

Si el nivel de significancia se encuentra por debajo de 0.05, corresponden los datos a una distribución no paramétrica o no normal = Rho de Spearman.

Si el nivel de significancia se encuentra por encima de 0.05, corresponden los datos a una distribución paramétrica o normal = Pearson.

De acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov se comprueba que el valor de significancia igual a cero; este menor a 0.05. Esto se comprueba que las

variables tienen una distribución no paramétrica por ende se indica que se utilizara el estadístico de rho de Spearman.

5.2.2 Contrastación de Hipótesis

Contrastación de Hipótesis general

H0: El nivel de relación no es directa ni significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de y crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

H1: El nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de lamadre en la atención integral del niño en el Área de y crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

Tabla 14
Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
Calidad de atención				Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	335	335
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	335	335

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

En la tabla anterior, se observa la contrastación de hipótesis general, donde se evidencia que el nivel de significancia es igual 0.0, es decir este valor se encuentra por debajo del 0.05, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa o del investigador concluyendo que el nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel

de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de y crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas. Por otra parte, se visualiza el coeficiente de correlación, que es igual a 0.829, que representa que existe una correlación positiva (directa) alta entre las variables de estudio.

Contrastación de Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

H1: Existe relación significativa entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

Tabla 15
Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones		Nivel de satisfacción		Calidad técnica
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	335	335
Calidad técnica		Coeficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	335	335

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

En la tabla anterior, se observa la contrastación de hipótesis general, donde se evidencia que el nivel de significancia es igual 0.001, es decir este valor se encuentra por debajo del 0.05, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa o del investigador concluyendo que existe relación significativa entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas. Por otra parte, se visualiza el coeficiente de correlación, que es igual a 0.679, que representa que existe una correlación positiva (directa) media alta entre las variables de estudio.

Contrastación de Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

H1: Existe relación significativa entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
	Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción		Calidad interpersonal
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	335	335
	Calidad interpersonal	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	335	335

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

En la tabla anterior, se observa la contrastación de hipótesis general, donde se evidencia que el nivel de significancia es igual 0.0, es decir este valor se encuentra por debajo del 0.05, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa o del investigador concluyendo que existe relación significativa entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas. Por otra parte, se visualiza el coeficiente de correlación, que es igual a 0.823, que representa que existe una correlación positiva (directa) moderada entre las variables de estudio.

Contrastación de Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas.

Tabla 17
Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
		Nivel de satisfacción		
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	335	335
	Calidad de infraestructura	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	335	335

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

En la tabla anterior, se observa la contrastación de hipótesis general, donde se evidencia que el nivel de significancia es igual 0.0, es decir este valor se encuentra por debajo del 0.05, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa o del investigador concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas. Por otra parte, se visualiza el coeficiente de correlación, que es igual a 0.538, que representa que existe una correlación moderada (directa) baja entre las variables de estudio.

5.3 DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se ha confirmado que el nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de y crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas, con un Rho de ,829 con un valor de, $p = 0,000 < 0,05$, donde se observa que las variables de estudio tienen una relación positiva moderada. Estos valores permiten hacer una comparación con los resultados de Fariño et al. (2018) donde aproximadamente tres cuartos de los usuarios, es decir, el 77%, expresan sentirse contentos con las instalaciones y recursos disponibles en los centros de salud. De manera similar, el 81% indica estar complacido con la calidad de atención proporcionada por el personal que trabaja en dichos establecimientos, mientras que un 80% opina que la cantidad de camillas disponibles está acorde a lo que esperan y donde el autor concluye que, mediante la evaluación de estos aspectos a través de la perspectiva de los usuarios, que tanto la calidad de la atención como el nivel de satisfacción de los usuarios se sitúan en un rango intermedio. Asimismo, se asemeja a los resultados de Huamantuco (2019), donde en relación al grado de satisfacción, se extenderá que un 53,4% expresaron sentirse satisfechos, mientras que un 46,6% manifestaron estar altamente satisfechos. En lo que concierne a la calidad de la atención proporcionada por el especialista en nutrición, el 93,2% de los pacientes percibieron que fue de buena calidad. En cuanto a la calidad de atención brindada por el técnico en nutrición, un 57.3% de los pacientes señalaron que también fue de buena calidad. En última instancia, se llega a la conclusión de que se establece una conexión notable entre la calidad de atención ofrecida por el especialista en nutrición, con un nivel significativo de $P=0.010$, y la calidad de atención proporcionada por el técnico en nutrición, con una importancia estadística de $P=0,043$. Asimismo, se asemeja a Maggi (2018), donde los hallazgos reflejan que los participantes están experimentando insatisfacción en relación a la atención recibida en el hospital, ya que un 25% de ellos menciona que el trato del personal carece de amabilidad. Adicionalmente, un 32.5% expresa un nivel considerable de insatisfacción en cuanto a los horarios. Asimismo, un 25% de los encuestados no percibe que se les brinda atención personalizada, mientras que un 30% siente que el servicio carece de rapidez. Por último, un 30% de los participantes opina que las instalaciones del hospital no cumplen con las expectativas óptimas. Se

concluye que, en el ámbito de los servicios de emergencia pediátrica, los pacientes se sienten altamente satisfechos debido al conocimiento que los profesionales poseen para resolver cualquier pregunta que puedan tener los usuarios.

Respecto al objetivo específico 1, se ha confirmado que existe relación significativa entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas, con un Rho de ,679 con un valor de, $p = 0,000 < 0,05$, donde se observa que las variables de estudio tienen una relación positiva media. Estos valores permiten hacer una comparación con los resultados de Quispe (2021), la cual se puede observar que el 21,3% de los participantes perciben la dimensión técnico-científica como deficiente y expresan insatisfacción como pacientes. En contraste, el 25,3% de los encuestados la evalúan como nivel medio, manifestando estar algo insatisfechos con la atención que han recibido. Por último, un 17,2% de los encuestados considerando que la dimensión técnico-científica es de alta calidad. La investigación llega a la conclusión de que en los pacientes que visitaron un hospital público en Cusco durante el último trimestre de 2020, existe una relación significativamente positiva entre las variables de calidad de atención y satisfacción del paciente. Esta conexión directa se refleja en un coeficiente de correlación de 0.756, lo cual sugiere que una medida que la calidad de atención al paciente mejore, también se experimentarán mejoras en la satisfacción de los pacientes, y viceversa.

Respecto al objetivo específico 2, se ha confirmado que existe relación significativa entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas., con un Rho de ,823 con un valor de, $p = 0,000 < 0,05$, donde se observa que las variables de estudio tienen una relación positiva moderada. Estos valores permiten hacer una comparación con los resultados de Infantes Gómez (2017) donde los resultados expresaron satisfacción en un 73,7% en lo que respeta a la dimensión de empatía. El ítem con el porcentaje más alto de satisfacción (83,1%) fue el relacionado con el "Trato amable, respetuoso y paciente del personal de consulta externa". Un 73,6% de los encuestados manifiestan satisfacción con los Aspectos Tangibles. La pregunta que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción en esta categoría (74,1%) fue aquella referencia a "La disponibilidad de personal para brindar

información y orientación a los pacientes en consulta externa". Conclusiones la satisfacción general percibida se ubicó en un nivel elevado, y fueron las dimensiones de Seguridad y Empatía las que exhibieron los porcentajes más altos de satisfacción. Además, se estableció una conexión entre la satisfacción y las variables de género y edad.

Respecto al objetivo específico 3, se ha confirmado que existe relación significativa entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas, con un Rho de ,538 con un valor de, $p = 0,000 < 0,05$, donde se observa que las variables de estudio tienen una relación positiva baja. Estos valores permiten hacer una comparación con los resultados de Goula et al. (2022), la cual se descubrió que el grado de calidad del servicio interno es reducido en lo que respecta a las áreas de: confianza, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Sin embargo, en relación a la dimensión de "tangibles", fue la única que sobresalió un nivel satisfactorio de calidad interna al ser evaluado. El autor concluye que existe una asociación positiva entre las subdivisiones de contenido en el trabajo y las diversas facetas de la calidad. Así mismo se asemeja a Cajamarca Romero (2017) donde los resultados alcanzados revelan que un 43% de los encuestados evalúan las instalaciones modernas como un nivel catalogado como promedio. Del mismo modo, un 44,7% considera que la apariencia de limpieza y comodidad es regular. En cuanto a la confianza del servicio prestado, el 50,23% lo percibe como nivel regular, y el 48,39% opina que el interés de los colaboradores para resolver los problemas de los usuarios también es regular. En lo que respeta a la capacidad de respuesta, el 44,7% la considera regular, mientras que la seguridad transmitida por los trabajadores es percibida como regular por el 42,4%. En relación a la empatía experimentada por los encuestados, el 46,08% la describe como regular. El autor concluye que la satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en términos de los aspectos de Aspectos Visibles, Confiabilidad, Prontitud, Protección y Empatía, muestra un porcentaje significativo de respuestas en la categoría de satisfacción regular. Esto implica que se cumple los requisitos básicos para ofrecer un servicio adecuado a los ciudadanos. Por ende, la hipótesis ha sido validada.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En cuanto al objetivo general se ha determinado que el nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas. Esto ocasiona que la calidad de atención por parte del personal profesional de enfermería debe de mejorar si se desea que la satisfacción de las madres mejore.

Segunda:

En cuanto al objetivo específico 1, se ha determinado que La calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en el control y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es calificado como un nivel de calidad alto para muy pocas de las usuarias, como nivel medio de calidad para la mayoría de usuarias, y un preocupante porcentaje que califica como un nivel bajo la calidad de atención que brindan los profesionales en el área correspondiente del centro de salud.

Tercera:

En cuanto al objetivo específico 2 se ha determinado que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es calificado como satisfacción baja por la mayoría de las madres usuarias, predominantemente de las madres de 5 años, las madres de 2 años son las que sienten un nivel desatisfacción de nivel alto, pero no son la mayoría.

Cuarta:

En cuanto al objetivo específico 3 se ha determinado que el grado de relación es directa y significativa y entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas, que representa que existe una correlación positiva (directa) media alta entre las variables de estudio.

Quinta:

En cuanto al objetivo específico 4 se ha determinado que el grado de relación es directa y altamente significativa entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas, que representa que existe una correlación positiva (directa) alta entre las variables de estudio.

Sexta:

En cuanto al objetivo específico 5 se ha determinado que el grado de relación entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es directa pero baja, que representa que existe una correlación moderada (directa) baja entre las variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al director del Centro de Salud de Andahuaylas plantear acciones inmediatas correctivas que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción ya sea en la calidad técnica en la calidad interpersonal y la calidad de la infraestructura, para que se incremente el sentido de satisfacción sobre la fiabilidad, seguridad empatía necesaria para que las madres de hijos menores de 5 años estén satisfechas con el servicio del centro de salud.

Segunda:

Se recomienda al director del Centro de Salud de Andahuaylas que la calidad de atención sea mejorada a través de capacitaciones de desarrollo personal como identidad con el trabajo que se realiza, para lograr mayor empatía entre el paciente y el servidor.

Tercera:

Se recomienda al director del Centro de Salud de Andahuaylas que la razón de ser de un centro de salud es brindar atención de garantía en calidad de sus servicios y generar un sentimiento de satisfacción y seguridad hacia las madres que acuden al servicio de enfermería, más aun siendo el paciente directo un bebe de cero a cinco años. Por lo que se deberá tomar acciones correctivas de mejora continua de gestión administrativa.

Cuarta:

Se recomienda al director del Centro de Salud de Andahuaylas asumir una mejora sobre la calidad técnica, la calidad interpersonal, como la calidad de infraestructura del área de atención integral del niño en crecimiento y desarrollo en el Centro de salud. Solicitando a quienes corresponda la propuesta de proyectos con acciones correctivas inmediatas para solicitar mejoras mediante aprobación de proyectos en calidad de emergencia mediante presupuestos manejados por las IOARR. (Inversiones de baja complejidad técnica, riesgo acotado y cuya necesidad resulta evidente).

Quinta:

Se recomienda al equipo de salud que labora en el centro de salud Andahuaylas, poder mejorar la calidad interpersonal de atención, es decir poder mejorar la forma de relacionarse con el paciente (madres) a través de la sensibilización y empatía que se requiere atender a las madres primerizas.

Sexta:

Se recomienda al área de requerimientos del centro de salud de Andahuaylas poder solicitar el equipo mínimo indispensable para la atención de las madres, puesto que la infraestructura como el equipo de trabajo es significativo en la satisfacción de las madres que acuden al establecimiento de salud, y esto se puede mejorar a través de una oportuna organización de las solicitudes de materiales y equipamientos del establecimiento.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gutiérrez Fernández R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida [Internet]. <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/entrevistaGutierrez.htm>
2. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 2018 May;29(3):278–87. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864018300567>
3. MINSA. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo del niño y niña menor a 5 años [Internet]. Lima - Perú; 2011. http://www.gob.pe/uploads/document/file/390869/Norma_tecnica_de_salud
4. MINSA. En 11% de hogares del país existe al menos una persona con discapacidad física o mental [Internet]. Lima - Perú; 2010. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/36979-en-11-de-hogares-del-pais-existe-al-menos-una-persona-con-discapacidad-fisica-o-mental>
5. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
6. Fariño J, Vera F, Cercado A. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev científica Digit INSPILIP*. 2018;2(2):1–25. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
7. Goula A, Rizopoulos T, Stamouli M-A, Kelesi M, Kaba E, Soulis S. Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *Int J Environ Res Public*

Health. 2022 Jan;19(3):1496.<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1496>

8. Huamantuco M. Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de atención del servicio de nutrición durante el tiempo de hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión - Arequipa - 2018. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cd58ecf5-c03e-4c43-a65d-4b1e6f6a523c/content>
9. Infantes FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integr. 2017 Oct;2(2):133.
10. Romero P. Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2015. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca; 2017.<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1195/NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DEL%20CENTRO%20DE%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO%20DE%20LA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Quispe DL. Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2021.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75951/Quispe_GDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Medina ME. Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú; 2022.
13. Buswell J, Williams C, Sutton C. Measuring service quality and satisfaction. In: Service quality in leisure, events, tourism and sport. Wallingford: CABI; 2017. p. 250–69.
14. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Cienc Desarro. 2020 May;23(2):
15. Bustamante A, Zerda E, Obando F Tello Fundamentos de calidad de

servicio, el modelo Servqual. 2019, 13 :2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

16. Abd Rashid NZ, Tuan Ismail TNAN, Thomas B. The Correlation between Servqual Dimensions and Student Satisfaction. *Adv Bus Res Int J*. 2021 Oct;7(2):7.
17. Mejías A, Godoy E, Piña R. Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Univ Centroccidental Lisandro Alvarado, Venez*. 2018;21(40):1–18.
18. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. 2017;15(25).
19. Lambrini Kourkouta, Christos Iliadis, Christos Sialakis, Theodoula Adamakidou, Petros Ouzounakis, Christos Kleisiaris. Quality of health services. *World J Adv Res Rev*. 2021 Oct;12(1):498–502.
20. Mohamed B, Mohamad M, Azlinna N. Technical Quality and patient perception of hospital care quality. *Widad Univ Coll*. 2020;1–23.
21. Espinoza M. La comunicación interpersonal en los servicios de salud. *Punto Cero*. 2017;8(7):20–30.
22. Mallick LM, Amo-Adjei J. A Call to Action: Reinvigorating Interest and Investments in Health Infrastructure. *Glob Heal Sci Pract*. 2021 Dec;9(4):711–5.
23. Pannanrangi M, Caco B. Quality of Health Services at Public Health Center. *J Int Conf Proc*. 2021;4(3):631–8.
24. Ferbes-Ramos Rj, Mercado-REY MR. Patient satisfacción and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrion .huancayo-peru-*rev la Fac med humana* 2020 jul 20 (3):397-403
25. Carrillo F, Córdova N, Chong T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Rev Innova*. 2017;1(10):145–55.
26. Luyen LA, Thanh N Van. Logistics Service Provider Evaluation and Selection: Hybrid SERVQUAL–FAHP–TOPSIS Model. *Processes*. 2022 May;10(5):1024.

27. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar t elaborar el proyecto de investigación. Lima: Marcos, San; 2017.
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodologia de la Investigacion Hernandez Sampieri 6a Edicion. 2014.
29. Ministerio de Salud – Perú. “Norma de Atención del Niño Menor de 5 años. Lima Perú 1999
30. OPS/UNICEF. “Prácticas saludables para fomentar el crecimiento y desarrollo de las niñas y niños menores de 5 año. 2004.
31. OPS. “Manual de Crecimiento y Desarrollo del Niño”. Serie Paltex, N° 33. Segunda Edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington 1993

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS PERIODO 2018.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema General ¿Cómo es la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad técnica y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de y crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir las características generales del personal de enfermería y de las madres que asisten al área de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Andahuaylas 2018.</p> <p>Determinar la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en el control y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención según sus dimensiones recibida por parte de los profesionales de</p>	<p>Hipótesis General El nivel de relación es directa y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal profesional de enfermería con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018.</p> <p>Hipótesis específicas La calidad de atención que brindan el personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es bajo.</p> <p>El nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas tiene una satisfacción baja</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad técnica con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del</p>	<p>Variable Independiente X: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>X1: Calidad técnica X2: Calidad interpersonal X3: Calidad de infraestructura</p> <p>Variable Dependiente Y: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <p>Y1: Fiabilidad Y2: Capacidad de respuesta. Y3: Seguridad Y4: Empatía Y5: Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel o alcance de la investigación: Correlacional</p> <p>Método de estudio: Enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población: 2534 usuarios</p> <p>Muestra: 335 usuarios</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta</p> <p>Instrumento de investigación: Cuestionario</p> <p>Procedimiento estadístico: Ordenamiento y tabulación de datos, para luego analizar la información con el programa estadístico SPSS.</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad interpersonal y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de infraestructura y el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018?</p>	<p>enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad técnica con nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.</p> <p>Determinar la relación y su influencia que existe entre la calidad interpersonal con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.</p> <p>Determinar la relación y su influencia que existe entre la calidad de infraestructura con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas 2018.</p>	<p>desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad interpersonal con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas periodo 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de infraestructura con el nivel de satisfacción de la madre en la atención integral del niño en el Área de crecimiento del desarrollo en el Centro de Salud de Andahuaylas es directa con tendencia moderada.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACION DE LA MADRE EN LA ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA DE CONTROL DE CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

Estimado usuario (a). estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la consulta Externa del establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del niño en años (1-5)

2. a) Mama. B) Padre o
apoderado

3. Nivel de estudio

a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria

4. Edad del encuestado:

a) 15 – 20 Años b) 21 – 30 años c) 31 - 40 años

Escala valorativa: 1.Nada satisfecho, 2. Insatisfecho, 3. regular ,4.

Satisfecho, 5 Muy satisfecho.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
5	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
6	¿Ud. siente que ha sido atendido cumpliendo el servicio ofrecido y es fiable la atención?					
7	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio recibido?					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					

9	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?					
10	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
12	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?					
13	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
14	¿Usted siente que le acudieron rápida y oportunamente?					
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Capacidad de respuesta sobreel servicio recibido?					
DIMENSIÓN 3: NIVEL SEGURIDAD						
16	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
17	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?					
18	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respetó y paciencia?					
19	¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respetó y paciencia?					
20	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respetó y paciencia?					
21	¿Usted sintió que el personal que le atendió le brindo seguridad y confianza?					
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el nivel de seguridad del servicio recibido?					
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA						
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
24	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
25	¿Usted sintió que los trabajadores lograron hacer empatía con usted?					
26	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía que brindaron en el servicio recibido?					
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES						
27	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
28	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
29	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?					
30	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
31	¿Usted sintió que la institución cuenta con las condiciones físicas adecuadas para la atención?					
32	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre sobre los aspectos tangibles en el servicio recibido?					
33	Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención brindada por el personal de enfermería en la atención integral del niño					



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

Estimado usuario (a). estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la consulta Externa del establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Escala valorativa: 1.Nada satisfecho, 2. Insatisfecho, 3. regular ,4. Satisfecho, 5 Muy satisfecho.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TECNICA					
1	¿El personal que atiende conoce del protocolo y de los objetivos de control de crecimiento y desarrollo del niño?					
2	¿El personal que lo atiende tiene conoce de los objetivos de cada protocolo?					
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD INTERPERSONAL					
3	¿Como fue la relación con el personal que atiende durante el control de crecimiento y desarrollo de tu menor hijo?					
4	¿Recibiste información completa sobre los resultados de evaluación de control y desarrollo de tu menor hijo?					
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA					
5	¿El consultorio de atención del control y desarrollo del niño estaba adecuadamente implementado?					
6	¿La sala de espera como el consultorio, cumple con los protocolos de higiene y seguridad, para la atención del niño?					

Anexo 3: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
5	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
6	¿Ud. siente que ha sido atendido cumpliendo el servicio ofrecido y es fiable la atención?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
9	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
10	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
12	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
13	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
14	¿Usted siente que le acudieron rápida y oportunamente?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Capacidad de respuesta sobre el servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL SEGURIDAD								
16	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
17	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
18	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respetó y paciencia?	X		X		X		
19	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respetó y paciencia?	X		X		X		
20	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respetó y paciencia?	X		X		X		
21	¿Usted sintió que el personal que le atendió le brindó seguridad y confianza?	X		X		X		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el nivel de seguridad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		

24	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
25	¿Usted sintió que los trabajadores lograron hacer empatía con usted?	X		X		X		
26	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía que brindaron en el servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES								
27	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
28	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
29	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
30	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
31	¿Usted sintió que la institución cuenta con las condiciones físicas adecuadas para la atención?	X		X		X		
32	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre sobre los aspectos tangibles en el servicio recibido?	X		X		X		
33	Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención brindada por el personal de enfermería en la atención integral del niño	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Meridoza Satelo Janeth Yovana DNI: 09915698.

Especialidad del validador: Gerencia en Servicios de Salud

14 de Julio del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Firma del Experto Informante

DNI: 09915698

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD TECNICA								
1	¿El personal que atiende conoce del protocolo y de los objetivos de control de crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende tiene conoce de los objetivos de cada protocolo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD INTERPERSONAL								
3	¿Como fue la relación con el personal que atiende durante el control de crecimiento y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
4	¿Recibiste información completa sobre los resultados de evaluación de control y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA								
5	¿El consultorio de atención de crecimiento y desarrollo del niño estaba adecuadamente implementado?	X		X		X		
6	¿La sala de espera como el consultorio, cumple con los protocolos de higiene y seguridad, para la atención del niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mendoza Sotelo Janeth Yovana DNI: 09915698

Especialidad del validador: Gerencia en Servicios de Salud

..... 14 de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. -

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]

Firma del Experto Informante

DNI: 09915698

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
5	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
6	¿Ud. siente que ha sido atendido cumpliendo el servicio ofrecido y es fiable la atención?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
9	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
10	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
12	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
13	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
14	¿Usted siente que le acudieron rápida y oportunamente?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Capacidad de respuesta sobre el servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL SEGURIDAD								
16	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
17	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
18	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
19	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
20	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
21	¿Usted sintió que el personal que le atendió le brindó seguridad y confianza?	X		X		X		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el nivel de seguridad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		

24	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?	X		X		X		
25	¿Usted sintió que los trabajadores lograron hacer empatía con usted?	X		X		X		
26	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía que brindaron en el servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES								
27	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
28	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
29	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
30	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
31	¿Usted sintió que la institución cuenta con las condiciones físicas adecuadas para la atención?	X		X		X		
32	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles en el servicio recibido?	X		X		X		
33	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención brindada por el personal de enfermería en la atención integral del niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Marleni Durand Valencia DNI:

Especialidad del validador: Maestra en gestión de los recursos de salud

25 de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Firma del Experto Informante

DNI: 44861299

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA DE CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD TECNICA								
1	¿El personal que atiende conoce del protocolo y de los objetivos de control de crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende tiene conocimiento de los objetivos de cada protocolo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD INTERPERSONAL								
3	¿Como fue la relación con el personal que atiende durante el control de crecimiento y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
4	¿Recibiste información completa sobre los resultados de evaluación de control y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA								
5	¿El consultorio de atención de crecimiento y desarrollo del niño estaba adecuadamente implementado?	X		X		X		
6	¿La sala de espera como el consultorio, cumple con los protocolos de higiene y seguridad, para la atención del niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Marleni Durand Valencia DNI: 44861299

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de salud
 de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

DNI: 44 86 12 99

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
4	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
5	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
6	¿Ud. siente que ha sido atendido cumpliendo el servicio ofrecido y es fiable la atención?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
9	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
10	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
12	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
13	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
14	¿Usted siente que le acudieron rápida y oportunamente?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Capacidad de respuesta sobre el servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL SEGURIDAD								
16	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
17	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
18	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
19	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
20	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
21	¿Usted sintió que el personal que le atendió le brindó seguridad y confianza?	X		X		X		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el nivel de seguridad del servicio recibido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		

24	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X	X	X		
25	¿Usted sintió que los trabajadores lograron hacer empatía con usted?	X	X	X		
26	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía que brindaron en el servicio recibido?	X	X	X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES						
27	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X	X	X		
28	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X	X	X		
29	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X	X	X		
30	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X	X	X		
31	¿Usted sintió que la institución cuenta con las condiciones físicas adecuadas para la atención?	X	X	X	/	
32	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles en el servicio recibido?	X	X	X	X	
33	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención brindada por el personal de enfermería en la atención integral del niño?	X	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Benito Navarro Pampa DNI: 44245751

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de la Salud.

14 de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Firma del Experto Informante
DNI: 44245751

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD TECNICA								
1	¿El personal que atiende conoce del protocolo y de los objetivos de control de crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		
2	¿El personal que lo atiende tiene conoce de los objetivos de cada protocolo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD INTERPERSONAL								
3	¿Como fue la relación con el personal que atiende durante el control de crecimiento y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
4	¿Recibiste información completa sobre los resultados de evaluación de control y desarrollo de tu menor hijo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA								
5	¿El consultorio de atención de crecimiento y desarrollo del niño estaba adecuadamente implementado?	X		X		X		
6	¿La sala de espera como el consultorio, cumple con los protocolos de higiene y seguridad, para la atención del niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Benito Navarro Pamela DNI: 44245751

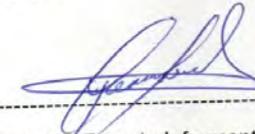
Especialidad del validador: Mg. Gestión en los servicios de la Salud.
..... 14 de Julio del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

DNI: 44245751

BASE DE DATOS

N°	NIVEL DE SATISFACION DE LA MADRE										CALIDAD DE ATENCION																																					
	EDAD NIÑO	COND	NIV ESTUDIO	EDAD	D. Fiabilidad				D. Capacidad de Respuesta				D. Seguridad				D. Empatía	D. Aspectos Tangibles				Técnica	Interpersonal	Infraestructura																								
					p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12		p13	p14	p15	p16				p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p1	p2	p3	p4	p5	p6		
1	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	2	2	4	1	4	4		
2	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	2	2	4	1	4	4		
3	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	1	4	4				
4	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
5	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	2	1	4	4					
6	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	1	3	4						
7	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	2	4	1	3	1				
8	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	1	4	1				
9	1	1	2	1	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	1	4	4			
10	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	1	4	1	4	4					
11	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1				
12	1	1	2	1	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	1	4	1	3	4	
13	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	1	4	1	3	1		
14	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	1	4	1	3	1		
15	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	1	4	1	4	1	
16	1	1	2	1	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	4	1	3	4		
17	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	1	4	1	3	1			
18	1	1	2	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	1	3	1	3	1	
19	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	1	4	1	3	4
20	2	1	2	1	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	3	4			
21	2	1	2	1	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4			
22	2	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2		
23	2	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4		
24	2	1	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4			
25	2	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	2	3	4		
26	2	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	4	2	4	4	
27	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4		

28	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4							
29	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4					
30	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	3	4			
31	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	2	3	2				
32	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	2	4	2			
33	1	1	2	1	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	4			
34	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4			
35	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2			
36	1	1	2	1	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	2	4	2	3	4						
37	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2				
38	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	2			
39	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	4	2	4	2				
40	1	1	2	1	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	2	3	4			
41	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2			
42	1	1	2	1	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	3	2	3	2						
43	1	1	2	1	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	4	2	3	4						
44	1	1	2	1	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	3	4						
45	1	1	2	1	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4					
46	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2					
47	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4		
48	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4				
49	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	2	3	4						
50	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4		
51	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
52	2	1	2	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	
53	2	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	3	4
54	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	2	3	2			
55	2	1	2	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	2	4	2			
56	2	1	2	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	4
57	2	1	2	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	4

58	2	1	2	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4				
59	2	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2				
60	2	1	2	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	2	4	2	3	4				
61	2	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2				
62	2	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	2			
63	2	1	2	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	4	2	4	2			
64	2	1	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	2	3	4				
65	2	1	2	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	3	2				
66	2	1	2	2	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	3	2	3	2				
67	2	1	2	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	4	2	3	4				
68	2	1	1	2	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	3	4				
69	2	1	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	4				
70	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2				
71	2	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4				
72	2	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4			
73	2	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	2	3	4				
74	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	4	2	4	4				
75	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	
76	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
77	2	1	1	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4
78	2	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	3	4	
79	2	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	2	3	2	
80	2	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	2	4	2	4	2		
81	2	1	1	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4		
82	2	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4	
83	2	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2		
84	2	1	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	2	4	2	3	4			
85	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2				
86	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	2				
87	2	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	2	4	2	4	2		

88	2	1	1	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	2	3	4				
89	2	1	1	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3				
90	2	1	1	2	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3					
91	2	1	1	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4					
92	2	1	1	2	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4				
93	2	1	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4				
94	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3				
95	2	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4				
96	2	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4					
97	2	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4				
98	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4				
99	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
100	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
101	3	1	1	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4
102	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	
103	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	
104	3	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3
105	3	1	1	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4
106	3	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
108	3	1	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4
109	3	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
110	3	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
111	3	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	

1 3 2	3	1	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4					
1 3 3	3	1	1	2	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3					
1 3 4	3	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3					
1 3 5	3	1	3	2	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3					
1 3 6	3	1	3	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4				
1 3 7	3	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3					
1 3 8	3	1	3	2	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3						
1 3 9	3	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4				
1 4 0	3	1	3	2	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4				
1 4 1	3	1	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4					
1 4 2	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3				
1 4 3	3	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4			
1 4 4	3	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4				
1 4 5	3	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4			
1 4 6	3	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4				
1 4 7	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4			
1 4 8	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
1 4 9	3	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4
1 5 0	3	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	
1 5 1	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3		

1 5 2	4	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3					
1 5 3	4	1	3	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4		
1 5 4	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	
1 5 5	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
1 5 6	4	1	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4		
1 5 7	4	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3			
1 5 8	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3			
1 5 9	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3		
1 6 0	4	1	3	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4		
1 6 1	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3		
1 6 2	4	1	3	2	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3		
1 6 3	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	
1 6 4	4	1	3	2	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
1 6 5	4	1	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
1 6 6	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
1 6 7	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4
1 6 8	4	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
1 6 9	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4
1 7 0	4	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	
1 7 1	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4		

1 7 2	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4								
1 7 3	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4					
1 7 4	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4				
1 7 5	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3					
1 7 6	4	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3						
1 7 7	4	1	3	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4				
1 7 8	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4				
1 7 9	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3					
1 8 0	4	1	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4					
1 8 1	4	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5			
1 8 2	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5			
1 8 3	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	
1 8 4	4	1	3	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4				
1 8 5	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5
1 8 6	4	1	3	2	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	3	3	5		
1 8 7	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	2	3	4		
1 8 8	4	1	3	2	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4			
1 8 9	4	1	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4			
1 9 0	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5			
1 9 1	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	

192	4	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4					
193	4	1	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4				
194	4	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4					
195	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4						
196	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4						
197	4	1	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4		
198	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4				
199	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5				
200	4	1	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5					
201	5	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4		
202	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4		
203	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5			
204	5	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4			
205	5	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5		
206	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	3	3	5
207	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5		
208	5	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4		
209	5	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5			
210	5	1	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	
211	5	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	

2 1 2	5	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4					
2 1 3	5	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4					
2 1 4	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5					
2 1 5	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4					
2 1 6	5	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4					
2 1 7	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4			
2 1 8	5	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4					
2 1 9	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4				
2 2 0	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
2 2 1	5	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	
2 2 2	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4		
2 2 3	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5		
2 2 4	5	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	
2 2 5	5	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4		
2 2 6	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
2 2 7	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5		
2 2 8	5	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4		
2 2 9	5	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5			
2 3 0	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5
2 3 1	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	

252	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4				
253	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5				
254	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5			
255	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5		
256	6	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4			
257	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5			
258	6	1	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5			
259	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	
260	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4			
261	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4			
262	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5			
263	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	
264	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4			
265	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4			
266	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4			
267	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4			
268	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
269	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4
270	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4
271	6	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	

272	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5								
273	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4							
274	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4						
275	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5					
276	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3	4						
277	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5				
278	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5				
279	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5				
280	6	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4					
281	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5		
282	6	1	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5			
283	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4
284	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	
285	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4		
286	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5		
287	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4		
288	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4		
289	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4
290	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	
291	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4		

292	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4						
293	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4			
294	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4			
295	6	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5				
296	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5				
297	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4			
298	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4			
299	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5			
300	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4			
301	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5		
302	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5		
303	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5		
304	6	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4		
305	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	
306	6	1	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5		
307	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4
308	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	
309	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4		
310	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		
311	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	

3 1 2	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4						
3 1 3	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4					
3 1 4	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4						
3 1 5	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4					
3 1 6	6	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4					
3 1 7	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4		
3 1 8	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4			
3 1 9	6	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5				
3 2 0	6	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5			
3 2 1	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4		
3 2 2	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4			
3 2 3	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5		
3 2 4	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	
3 2 5	6	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5		
3 2 6	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5			
3 2 7	6	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	
3 2 8	6	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	
3 2 9	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5		
3 3 0	6	1	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5
3 3 1	6	1	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4		

3 3 2	6	1	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	
3 3 3	6	1	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3 3 4	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
3 3 5	6	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4

Base de datos SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 - VAR00001 5,00 Visible: 45 de 45 variat

	Edad	D1	D2	D3	D4	D5	V1	V2	D1nu evo	D2nu evo	D3nu evo	D4nu evo	D5nu evo	V1nu evo	V2nu evo	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
1	1,00	24	28	27	13	19	111	27	2	2	2	1	1	2	3	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
2	1,00	25	26	27	14	19	111	27	2	1	2	1	1	2	3	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00
3	1,00	24	28	26	13	21	112	25	2	2	1	1	2	2	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
4	1,00	24	28	27	14	21	114	26	2	2	2	1	2	3	2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
5	1,00	22	26	24	12	20	104	26	1	1	1	1	2	1	2	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
6	1,00	21	28	26	14	21	110	25	1	2	1	1	2	1	1	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
7	1,00	19	27	25	14	19	104	25	1	2	1	1	1	1	1	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00
8	1,00	26	28	25	15	21	115	25	3	2	1	2	2	3	1	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00
9	1,00	26	26	25	14	23	114	26	3	1	1	1	3	3	2	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
10	1,00	24	26	25	15	21	111	26	2	1	1	2	2	2	2	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
11	1,00	21	26	26	14	20	107	23	1	1	1	1	2	1	1	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
12	1,00	25	26	26	15	20	112	26	2	1	1	2	2	2	2	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
13	1,00	25	28	27	14	18	112	25	2	2	2	1	1	2	1	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
14	1,00	23	24	27	15	21	110	23	2	1	2	2	2	1	1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00
15	1,00	24	28	27	14	21	114	26	2	2	2	1	2	3	2	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
16	1,00	22	25	27	15	23	112	25	1	1	2	2	3	2	1	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
17	1,00	22	28	27	14	19	110	26	1	2	2	1	1	1	2	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
18	1,00	24	29	27	15	21	116	26	2	3	2	2	2	3	2	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00
19	1,00	22	25	25	15	21	108	25	1	1	1	2	2	1	1	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
20	1,00	26	29	27	14	19	115	26	3	3	2	1	1	3	2	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00
21	1,00	25	27	27	15	19	113	25	2	2	2	2	1	2	1	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
22	1,00	23	28	27	14	21	113	25	2	2	2	1	2	2	1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
23	1,00	21	28	27	15	23	114	25	1	2	2	2	3	3	1	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
24	1,00	26	26	25	13	18	108	25	3	1	1	1	1	1	1	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
25	1,00	24	28	27	13	19	111	27	2	2	2	1	1	2	3	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
26	1,00	25	26	27	14	19	111	27	2	1	2	1	1	2	3	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Solicitando permiso para realización de las encuestas al jefe del centro de salud Andahuaylas

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"



SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

JEFE DEL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

DR. LUIS ENRIQUE ANICAMA MATTA

Yo, MONET GILBERT AUCCA ORTIZ inidentificada con DNI N° 43108817 con domicilio en AV,3 de octubre 857 del distrito de Talavera, con celular N°43108817 Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo.

Que, teniendo la necesidad de realizar unas encuestas, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de investigación sobre el tema "CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE LA MADRE EN LA ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS.", en el establecimiento de Salud ya mencionado, el cual está a su cargo; para optar el Título de maestría en salud pública con mención en gerencia.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. acceder a mi petición por ser de ley.

Andahuaylas 20 de julio del 2019.

LIC. Monet Gilbert Aucca Ortiz

CEP.56181



DR. LUIS ENRIQUE ANICAMA MATTA
C.S. ANDAHUAYLAS
MURJANO DENTISTA
O.P. 17491

Recibiendo la aceptación para realizar al trabajo de investigación



CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

CARTA N° 0023-2019-CSAND.

DR. LUIS ENRIQUE ANICAMA MATTA

JEFE DEL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente a nombre del centro de salud Andahuaylas y hacer de su conocimiento que con la finalidad de fomentar los trabajos de investigación, concedores de que su escuela profesional que forma profesionales eficiente para la atención de las personas de nuestra jurisdicción, del centro de salud Andahuaylas, ha visto por conveniente **Aceptar** realizar el trabajo de investigación sobre la **"CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE LA MADRE EN LA ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO EN EL AREA CRECIMIENTO DEL DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS.** "al Lic Enfermería. Monet Gilbert Auca Ortiz DNI N° 43108817 de la escuela profesional de post grados de Enfermería, de vuestra prestigiosa institución universitaria.

Sin otro en particular y seguro de contar con su valioso apoyo, quedo agradecido.

Andahuaylas 25 de julio del 2019.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
DIRECCION DE SALUD ANDAHUAYLAS
N° 0023-2019-CSAND
JEFE DEL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS
LUIS ENRIQUE ANICAMA MATT
C.O.P. 17491

REGISTRO DE FOTOGRAFIAS

FOTO .1

Llegando al centro de salud Andahuaylas



FOTO 2 Aplicación de la encuesta en el contorno del centro de Salud Andahuaylas



FOTO. 3. Aplicación de la encuesta en el momento que espera para su atención de o control de crecimiento del desarrollo del niño.



FOTO.4 aplicación de la encuesta luego de haber recibido su control de crecimiento y desarrollo del niño.



FOTO.5 En la sala de espera listas para su atención de los consultorios de crecimiento y desarrollo del niño.

