



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

**TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA, EN  
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CENTRO  
DE SALUD SANTA FE CALLAO - 2024”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

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

**PRESENTADO POR:**

**JACK EVER TUESTA FERREYRA.**

**CÓDIGO ORCID N° 0009-0008-4390-6108**

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**DOCENTE ASESOR:**

**MG. RAFAEL REGINALDO HUAMANI**

**CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-8326-4276**

**CHINCHA, 2025**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### CONSTANCIA DE APROBACION DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 25 de marzo del 2025

**Mg. Jose Yomil Perez Gomez**  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Autónoma de Ica.

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que el **Bach. Jack Ever Tuesta Ferreyra**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de ENFERMERÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

**TITULADO:**

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA, EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CENTRO DE SALUD SANTA FE CALLAO - 2024”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

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



Firmado digitalmente por:  
**REGINALDO HUAMANI** Rafael  
FAU 20198014902 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 25/03/2025 21:08:28-0600

**Mg. Rafael Reginaldo Huamani**  
CODIGO ORCID: N° 0000-0002-8326-4276  
DNI: 40817543

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Tuesta Ferreyra Jack Ever, identificada con DNI N°46716340 en mi condición de estudiante del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción Percibida, en Madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa fe Callao - 2024", declaramos bajo juramento que: La investigación realizada es de mi autoría

- a. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- b. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- c. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- d. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

20%

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

Callao, 26 de marzo del 2025

  
Tuesta Ferreyra Jack Ever  
DNI: 46716340



LEGALIZACIÓN

*Jack Ever*



**CERTIFICO:** La autenticidad de la firma de **JACK EVER TUESTA FERREYRA**, identificado con D.N.I N° 46716340.  
Callao, 26 de Marzo de 2025.



**EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD  
SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO  
(ART. 108 DEL D.L. 1049)**

*Manuel Gálvez Succár*  
ABOGADO NOTARIO

**DOCUMENTO NO  
REDACTADO. EN  
ESTA NOTARIA**





**NOTARIA  
GALVEZ SUCCAR MANUEL  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 46716340  
**Primer Apellido** TUESTA  
**Segundo Apellido** FERREYRA  
**Nombres** JACK EVER

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**TUESTA FERREYRA, JACK EVER**  
**DNI 46716340**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA  
DACTILAR**

**Operador:** 44439757 - Gerald Nestor  
Darman Vasquez  
**Fecha de Transacción:** 26-03-2025  
11:01:42  
**Entidad:** 10077910251 - GALVEZ  
SUCCAR MANUEL

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>  
**Número de Consulta:** 0112503250



## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mi esposa Greis y a mis hijos por su apoyo incondicional y permanente durante mi carrera profesional. Así como a mi querida madre Micaela y mis hermanos que me acompañaron durante todo el proceso académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, mi creador, por darme la salud, la fortaleza para lograr concretar uno de mis anhelados sueños de tener una profesión y poder servir con mucho amor a mi prójimo. A mi asesor por las sugerencias recibidas y por su apoyo en lograr mi objetivo.

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del centro de salud santa fe callao – 2024.

**Metodología.** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población fue muestral y estuvo constituida por 80 madres que acuden al centro de salud santa fe. Se utilizó la técnica de la encuesta y los cuestionarios de calidad de atención y satisfacción de las madres. El procesamiento de datos se realizó a través del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, utilizando Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables.

**Resultados:** Los resultados evidenciaron que el 45.3% de las madres calificaron la calidad de atención como baja, el 23.8% la consideró promedio y solo el 3.8% la evaluó como alta. En cuanto a la satisfacción percibida, el 56.3% reportó un nivel bajo, el 6.3% expresó satisfacción media y únicamente el 3.8% indicó satisfacción alta. Se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida, con valores p inferiores a 0.05 en todas las dimensiones evaluadas: humana, oportuna, continua y segura.

**Conclusión:** Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de Santa Fe Callao – 2024 ( $r=0.416$ ,  $p=0.000$ ).. Se recomienda fortalecer la capacitación del personal en atención humanizada, reducir tiempos de espera, mejorar la infraestructura y garantizar la continuidad del servicio.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción percibida, salud materno-infantil, servicios de salud, atención primaria (Fuente: DeCS).

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and perceived satisfaction among mothers of children under 5 years of age at the Santa Fe Callao Health Center (2024).

**Methodology:** This study was quantitative, applied, descriptive, and non-experimental in design. The sample consisted of 80 mothers attending the Santa Fe Health Center. A survey technique and questionnaires on quality of care and maternal satisfaction were used. Data processing was performed using the IBM SPSS Statistics version 25 statistical package, using Spearman's Rho to establish the relationship between variables.

**Results:** The results showed that 45.3% of mothers rated the quality of care as low, 23.8% rated it as average, and only 3.8% rated it as high. Regarding perceived satisfaction, 56.3% reported a low level, 6.3% expressed moderate satisfaction, and only 3.8% indicated high satisfaction. A significant relationship was found between quality of care and perceived satisfaction, with p-values less than 0.05 in all dimensions evaluated: humane, timely, continuous, and safe.

**Conclusion:** There is a medium and significant positive relationship between quality of care and perceived satisfaction among mothers of children under 5 years of age at the Santa Fe Callao – 2024 center ( $r=0.416$ ,  $p=0.000$ ). It is recommended to strengthen staff training in humane care, reduce wait times, improve infrastructure, and ensure continuity of service.

**Keywords:** quality of care, perceived satisfaction, maternal and child health, health services, primary care (Source: Mesh)

## ÍNDICE

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
2.1. Descripción del problema .....	13
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	16
2.4. Objetivo General y específicos .....	16
2.6. Justificación e Importancia.....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	19
III. MARCO TEÓRICO .....	21
3.1. Antecedentes.....	21
3.2. Bases Teóricas .....	26
3.3. Marco conceptual .....	38
IV. METODOLOGÍA .....	41
4.1. Tipo y nivel de la investigación. ....	41
4.2. Diseño de Investigación.....	41
4.3. Hipótesis general y específicas. ....	42

4.4.	Identificación de las variables.....	43
4.5.	Matriz de operacionalización de variables .....	44
4.6.	Población – Muestra .....	46
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	47
4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	48
V.	RESULTADOS .....	49
5.1.	Presentación de resultados .....	49
5.2.	Interpretación de resultados .....	56
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	59
6.1.	Prueba de normalidad.....	59
6.2.	Prueba de hipótesis general .....	60
6.3.	Prueba de hipótesis específicas .....	62
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	66
VIII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	69
	Conclusiones .....	69
	Recomendaciones .....	70
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	79
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos .....	82
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	86
	Anexo 4: Base de datos.....	88
	Anexo 5: Galería de imágenes.....	92
	Anexo 6: Documento de autorización de ejecución de la tesis .....	93
	Anexo 7. Informe turnitin al 20%.....	96

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de atención en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	44
	45
Tabla 2. Satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	46
Tabla 3. Calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	47
	48
Tabla 4. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión humana madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024	49
	52
	54
Tabla 5. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	56
	57
Tabla 6. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	58
Tabla 7. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	
Tabla 8. Prueba de normalidad para las variables de estudio	
Tabla N° 9. Cálculo del valor de Rho de Spearman para la hipótesis general	
Tabla N° 10. Prueba Rho de Spearman entre calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana	
Tabla N° 11. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna	

Tabla N° 12. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua	44
Tabla N° 13. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura	45

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	44
	45
Figura 2. Satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	46
	47
Figura 3. Calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao	48
	49
Figura 4. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión humana madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024	
Figura 5. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	
Figura 6. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	
Figura 7. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024	

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud es un determinante clave en la percepción de satisfacción de los usuarios, especialmente en poblaciones vulnerables como las madres de niños menores de cinco años. La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que la atención en salud debe ser accesible, equitativa, efectiva y centrada en el paciente, promoviendo la mejora continua en la prestación de servicios<sup>1</sup>. En el Perú, la implementación de estrategias para garantizar una atención de calidad sigue siendo un desafío, particularmente en centros de salud de primer nivel, donde la demanda de atención materno infantil es alta y los recursos pueden ser limitados<sup>2</sup>.

La satisfacción percibida por las madres respecto a la atención en salud se encuentra influenciada por múltiples factores, tales como la competencia del personal, el tiempo de espera, la disponibilidad de insumos y el trato recibido. Investigaciones previas han señalado que una atención de calidad no solo impacta en la experiencia del usuario, sino también en la adherencia a controles de salud infantil y en la reducción de la morbilidad y mortalidad en menores de cinco años<sup>3</sup>. En este contexto, el Centro de Salud Santa Fe en el Callao atiende a un alto número de madres con niños pequeños, lo que resalta la necesidad de evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios.

Diversos estudios han abordado la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, identificando que dimensiones como la comunicación efectiva, la calidez en el trato y la resolución de necesidades influyen significativamente en la percepción del servicio<sup>4</sup>. Sin embargo, en el contexto local, existe escasa evidencia que permita conocer con precisión el grado de satisfacción de las madres que acuden a este centro de salud, lo que dificulta la implementación de mejoras basadas en evidencia.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en madres de niños menores de cinco años que acuden al Centro de Salud Santa Fe, Callao – 2024. Se espera que los hallazgos de este estudio contribuyan al diseño de

estrategias orientadas a optimizar la atención materno infantil en establecimientos de salud de primer nivel, mejorando la percepción y confianza de las usuarias en los servicios de salud.

Este trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos: I. Introducción, II El planteamiento del problema, formulación. Objetivos General y específicos, justificación e importancia, alcances y limitaciones, III: Marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas marco conceptual, IV: Metodología, tipo y nivel de investigación, hipótesis, operacionalización de variables, V: resultados, VI: análisis de resultados y Discusión de resultados; así también de referencias bibliográficas, asimismo, contiene un separado de anexos.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La calidad de atención en los servicios de salud es un componente esencial para garantizar resultados positivos en la salud de las poblaciones. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que, a nivel global, al menos el 10% de los pacientes hospitalizados en países de ingresos altos sufren eventos adversos relacionados con la atención médica, porcentaje que aumenta en países de ingresos medios y bajos<sup>1</sup>. Además, la OMS destaca que la falta de calidad en la atención es responsable de hasta 8,6 millones de muertes anuales en todo el mundo, lo que subraya la magnitud del problema<sup>5</sup>.

La satisfacción de los usuarios es un indicador clave de la calidad de los servicios de salud. Estudios recientes indican que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva, la empatía del personal de salud y la accesibilidad a los servicios<sup>6</sup>. Por ejemplo, una encuesta realizada en 2024 en la Región de Murcia, España, reveló que los servicios sanitarios obtuvieron una valoración media de 8,6 sobre 10, destacando la importancia del trato y la profesionalidad del personal médico en la percepción positiva de los usuarios<sup>7</sup>.

En América Latina, la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios presentan desafíos significativos. Un estudio publicado en la Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo señaló que la satisfacción de los usuarios de servicios de salud en la región es preocupante, debido a factores como la falta de recursos, la infraestructura inadecuada y la sobrecarga de trabajo del personal sanitario. Estos problemas afectan directamente la percepción de la calidad de la atención y la confianza de los pacientes en el sistema de salud<sup>8</sup>.

Además, la calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe ha sido objeto de análisis por parte de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), que destaca la necesidad de implementar estrategias de mejora continua y programas de garantía de calidad para abordar las deficiencias existentes. La OPS enfatiza la importancia de la participación activa de los profesionales de enfermería en estos procesos, dado su rol fundamental en la atención directa al paciente y en la gestión de los servicios de salud<sup>9</sup>.

En el contexto peruano, la satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos ha sido motivo de preocupación. Un estudio publicado en 2021 indicó que la atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como "baja", debido a las limitaciones en materia de calidad y calidez en la atención brindada<sup>4</sup>. Este estudio resalta que los valores profesionales, como el gusto por el trato con las personas, son esenciales para optimizar los resultados y mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención.

Asimismo, una investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo evaluó la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de medicina interna. Los resultados mostraron que el 60,3% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 39,4% expresó insatisfacción, destacando áreas de mejora en aspectos tangibles y capacidad de respuesta de los servicios de salud<sup>2</sup>. Estos hallazgos evidencian la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la calidad de atención y aumenten la satisfacción de los usuarios en el país.

En el ámbito local del Callao, se han llevado a cabo estudios para evaluar la calidad de atención y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años. Una investigación realizada en 2023 en un hospital del Callao analizó la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de las madres en el servicio de inmunizaciones. El estudio concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción

de las usuarias, resaltando la importancia de la calidad en la atención de enfermería para garantizar la satisfacción de las madres y, por ende, la continuidad en la atención de sus hijos<sup>10</sup>.

Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios de salud en el Callao, enfocándose en aspectos como la capacitación continua del personal, la mejora de la infraestructura y la implementación de estrategias centradas en el paciente. Abordar estos desafíos es fundamental para garantizar una atención de calidad y mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios en la región.

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud se considera un parámetro fundamental para evaluar la calidad del servicio. Este indicador permite medir la efectividad del cuidado brindado y garantizar que los servicios proporcionados sean seguros y cumplan con las expectativas de los pacientes.

El Centro de Salud Santa Fe dispone del servicio de crecimiento y desarrollo, donde el personal de enfermería realiza diversas intervenciones para el seguimiento del estado de salud infantil. En este espacio, se aplican procedimientos dirigidos a la evaluación periódica del crecimiento y desarrollo, permitiendo identificar de manera anticipada posibles riesgos o factores que puedan afectar la salud del niño. De esta forma, se implementan estrategias preventivas y se fomentan hábitos adecuados de cuidado infantil.

Además, se trabaja con los padres para reforzar la importancia de un plan de atención personalizado, que contempla la periodicidad de los controles de salud, la suplementación con micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, orientación en nutrición, vacunación oportuna y el manejo adecuado de enfermedades frecuentes en la infancia.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

**P.E.1:** ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024?

**P.E.2:** ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024

**P.E.3:** ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024?

**P.E.4:** ¿identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024?

## **2.4. Objetivo General y específicos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao

## **2.5. Objetivos específicos.**

**O.E.1:** Identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024.

**O.E.2:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024.

**O.E.3:** Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024.

**O.E.4:** Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024.

## **2.6. Justificación e Importancia**

### **2.6.1. Justificación**

El presente estudio sobre la calidad de atención y satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024 se justifica desde tres perspectivas fundamentales: teórica, práctica y metodológica.

#### Justificación Teórica

La calidad de atención en los servicios de salud es un factor determinante en la percepción y adherencia de los usuarios a los cuidados médicos, especialmente en la atención materno-infantil. De acuerdo con Donabedian, la calidad del cuidado se estructura en función de la interrelación entre estructura, proceso y resultado, lo que permite analizar la eficiencia y efectividad del servicio de salud brindado. En este contexto, comprender la percepción de las madres sobre la atención recibida es crucial, dado que influye en la

continuidad del cuidado de los niños menores de 5 años, etapa crítica para el desarrollo infantil y la prevención de enfermedades prevalentes. Estudios previos han demostrado que la percepción de calidad influye en la confianza de los usuarios hacia el sistema de salud y en la búsqueda de atención oportuna.

#### Justificación Práctica

El presente estudio busca generar evidencia sobre la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de las usuarias, lo que permitirá identificar aspectos favorables y oportunidades de mejora en la atención brindada en el Centro de Salud Santa Fe Callao. La satisfacción materna con la atención en salud infantil es un indicador relevante para la evaluación de programas de salud pública y puede orientar estrategias de mejora continua en la prestación de servicios. Además, los hallazgos pueden ser utilizados por el personal de salud y gestores para fortalecer la humanización de la atención, optimizar los tiempos de espera y mejorar la comunicación entre el equipo de salud y las madres, promoviendo así una atención más eficiente y centrada en el paciente.

#### Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, este estudio aporta al conocimiento al emplear un enfoque cuantitativo que permitirá medir de manera objetiva la calidad de la atención y la satisfacción percibida a través de instrumentos validados en investigaciones similares. La aplicación de métodos estadísticos contribuirá a establecer relaciones entre las dimensiones de calidad y los niveles de satisfacción, lo que proporcionará un marco de referencia para futuras investigaciones en salud pública y gestión de calidad en servicios de salud. Asimismo, los resultados podrán ser comparados con estudios nacionales e internacionales, lo que permitirá identificar tendencias y mejorar las estrategias de atención primaria en contextos similares.

## **2.5.2. Importancia**

El estudio de investigación, tiene como propósito determinar la calidad de atención y satisfacción percibida de las madres respecto a la atención que brindan las enfermeras (o) en el Centro de Salud Santa Fe, por lo tanto, se evidenció que en los últimos años la atención brindada por el personal de enfermería a los niños menores de 5 años no era la adecuada por la sobrepoblación en la región y los escasos del personal enfermero en dicha área. Por otra parte, el presente estudio tiene importancia metodológica ya que la información recolectada servirá como punto de partida para realizar futuras investigaciones de aplicación de metodologías con capacitaciones constantes e innovar estrategias para una atención de calidad.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

#### **Alcance temporal:**

Se establece en el periodo comprendido entre los meses setiembre del 2024 hasta febrero del 2025.

#### **Alcance espacial o geográfico:**

Se centra exclusivamente en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del centro de salud Santa Fe la cual se encuentra ubicado en Av. Alfredo Palacios 519, en el distrito del Callao, provincia constitucional del Callao.

#### **Alcance metodológico:**

Esta investigación se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, siendo una investigación de aporte significativo para futuras investigaciones.

### **2.7.2. Limitaciones**

El presente trabajo de investigación tuvo como limitación principal el tiempo y factores económicos que dificultaron la realización del estudio en relación al tiempo requerido para la aplicación del instrumento, por el contexto actual de la situación de la salud y la inseguridad ciudadana que hoy atraviesa la provincia constitucional del Callao.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales

Madero et al. (2023) llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo en Cartagena durante el año 2022. Se realizó un estudio cuantitativo de diseño descriptivo y transversal, con una muestra conformada por 604 madres de niños menores de un año que acudían a dicho servicio y aceptaron participar en la investigación. Para la recopilación de datos, se utilizó una escala de tipo Likert denominada "Satisfacción de la Madre". Los resultados reflejaron que el 77% de las madres reportó una satisfacción alta con la atención recibida, destacando las habilidades del personal de enfermería en la consulta de crecimiento y desarrollo. Además, la evaluación de las dimensiones de satisfacción arrojó los siguientes valores: humana (76%), oportuna (78%), continua (72%) y segura (71%). Como conclusión, se determinó que el comportamiento y la capacidad del personal de enfermería influyen directamente en la adherencia de las madres al programa, así como en la aceptación de las recomendaciones derivadas de cada control<sup>11</sup>.

Santes et al. (2023) realizaron un estudio en México con el objetivo de analizar la relación entre la calidad percibida de la atención y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados en una institución de salud. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 37 pacientes. Los hallazgos indicaron que la percepción de calidad de la atención fue calificada como regular en un 57%, mientras que un 65% la consideró en un nivel bueno. En cuanto a la satisfacción, el 49% de los participantes se manifestó satisfecho, y un 51% reportó un nivel alto de satisfacción. La investigación concluyó que, a pesar de

algunas deficiencias en la institución de salud, los pacientes valoraron positivamente la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería<sup>12</sup>.

Ropero et al. (2022) publicaron un estudio con el fin de determinar la percepción de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería en un servicio de urgencias de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizando una escala de Likert basada en la taxonomía NOC. Los resultados indicaron que la variable que mayor satisfacción generó en los pacientes fue la pertinencia, ya que se disponía del equipo y personal necesario para atender sus necesidades de salud. De los encuestados, el 83% manifestó estar entre completamente satisfecho y muy satisfecho con la atención recibida. Se concluyó que el 78% de los usuarios del servicio de urgencias expresaron altos niveles de satisfacción con la calidad del cuidado brindado<sup>13</sup>.

Kidane et al. (2022) realizaron una investigación en Etiopía con el propósito de evaluar la satisfacción materna con los servicios de atención al parto. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo de diseño transversal, empleando análisis bivariados y multivariados mediante regresión logística binaria. La muestra estuvo compuesta por 400 madres, y los datos fueron procesados mediante el software SPSS. Los resultados evidenciaron que el nivel general de satisfacción materna con la atención del parto alcanzó el 80% (intervalo de confianza del 95%: 75,8 a 84,0). A partir de estos hallazgos, se concluyó que cuatro de cada cinco madres expresaron satisfacción con los servicios de salud recibidos durante el parto<sup>14</sup>

Paredes y Fiallo en 2023, publicaron el estudio que evaluó la satisfacción de las mujeres con su experiencia de parto en la comunidad de Valle Hermoso, mediante un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal con 165 participantes seleccionadas por muestreo no probabilístico. Se utilizó la Escala de Satisfacción del

Parto de Mackey, con una fiabilidad de 0.85 y un Alfa de Cronbach de 0.94, y los datos fueron analizados con SPSS versión 26. Los resultados mostraron que el 77% de las mujeres estaban satisfechas con la atención recibida y el 64.8% con su experiencia de parto. Se concluyó que los profesionales de salud y parteras brindaron atención competente y apoyo continuo, garantizando el bienestar físico y emocional de las madres y la comodidad del recién nacido, lo que resultó en una experiencia positiva de parto<sup>15</sup>.

### **Nacionales**

Dávalos y García (2024) realizaron una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal, con el propósito de analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Víctor Larco. La muestra estuvo conformada por 69 madres, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: una escala para medir la calidad de atención en usuarios del consultorio CRED y un cuestionario de satisfacción materna. Para contrastar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los hallazgos evidenciaron que el 92.8% de las participantes calificó la calidad de atención de enfermería como excelente, mientras que el 7.2% la percibió como buena. En cuanto a la satisfacción materna, el 97.1% reportó un nivel muy alto y el 2.9% un nivel alto. El análisis estadístico reveló una relación directa, positiva y altamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción materna, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.945 con un valor de significancia de  $p=0.000$ . En conclusión, se determinó que a mayor percepción de calidad en la atención de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción de las madres en este servicio de salud.

Arce en 2023, realizó la investigación El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de

madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de un hospital municipal en Los Olivos. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, correlacional y transversal. La investigación incluyó a 80 madres, aplicándose una encuesta como técnica de recolección de datos mediante un cuestionario validado en estudios previos. Los hallazgos, obtenidos con la prueba estadística Rho de Spearman, mostraron un coeficiente de correlación de 0.561 y una significancia de  $p < 0.05$ , lo que indica una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres. Se concluyó que, a mayor calidad en la atención, mayor es la satisfacción de las usuarias del servicio<sup>16</sup>.

Carajulca en 2023, realizó la investigación en Cajamarca con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Patrona de Chota. Se trató de un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 121 madres de niños menores de cinco años, utilizando una encuesta con un cuestionario validado por juicio de expertos. Los resultados indicaron que la satisfacción con la atención de enfermería fue alta en sus diversas dimensiones: el 95% de las madres manifestaron satisfacción completa en la dimensión humana, el 90.9% en la dimensión técnico-científica y el 99.2% en la dimensión entorno. A nivel general, el 99.2% de las madres reportaron una satisfacción completa. Se concluyó que la atención de enfermería en dicho servicio fue altamente valorada por las madres, lo que resalta la importancia de un enfoque integral en la prestación del cuidado<sup>17</sup>.

Castillo en Tacabamba el 2021, su estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en

el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. Se empleó un diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal, con una muestra de 119 madres de niños menores de cinco años. Para la recolección de datos, se usaron dos cuestionarios validados, uno para medir la satisfacción y otro para evaluar la calidad de la atención. Los resultados evidenciaron que el 48.7% de las madres expresaron una satisfacción alta con la atención, mientras que el 55% consideraron que la calidad del servicio era deficiente. Al analizar la relación entre ambas variables, se encontró que el 55.8% de las madres con alta satisfacción percibían una calidad de atención regular. Sin embargo, la prueba estadística arrojó un valor de  $p=0.736$ , lo que indica que no existe una relación significativa entre ambas variables. Se concluyó que la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de las madres no están directamente relacionadas en este contexto específico<sup>18</sup>.

Huillca en 2022, llevó a cabo en el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción y la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 172 madres, a quienes se les aplicaron dos encuestas en formato digital, una para medir la satisfacción y otra para evaluar la percepción de calidad del servicio. Los datos fueron procesados con los programas Microsoft Excel y SPSS versión 25.0. Los resultados mostraron que menos de la mitad de las madres reportaron una satisfacción media, seguida por un porcentaje considerable con satisfacción baja y otro grupo con satisfacción alta. En cuanto a la percepción de la calidad de atención, se observó que menos de la mitad la calificaron como medianamente favorable, mientras que una proporción significativa la percibió como desfavorable y un porcentaje mínimo la consideró favorable. La prueba estadística de Chi Cuadrado evidenció una relación significativa entre la satisfacción y la percepción de la calidad de

atención, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna de la investigación. Se concluyó que la percepción que tienen las madres sobre la calidad del servicio influye directamente en su nivel de satisfacción<sup>19</sup>.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.3.1. Variable 1: calidad de atención**

Avedis Donabedian ha investigado ampliamente la calidad de atención en salud, destacando la importancia de su evaluación continua para identificar posibles desviaciones en el cumplimiento de la normativa y corregirlas oportunamente. Para ello, es fundamental definir con precisión los criterios de medición y los objetivos de la evaluación. Según Donabedian, la calidad de atención involucra tres elementos esenciales: el fenómeno de interés, los atributos específicos sobre los cuales se emite un juicio, y los criterios que permiten clasificar la calidad en una escala que va de lo óptimo a lo deficiente. Estos aspectos facilitan un análisis estructurado que contribuye a la mejora constante de los servicios de salud.<sup>20</sup>.

#### **Definición:**

La calidad de atención en salud es un concepto multidimensional que integra aspectos técnicos, humanos y del entorno en la prestación de servicios sanitarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual<sup>1</sup>. La calidad en la atención sanitaria es clave para mejorar la salud materno-infantil, reducir la morbilidad y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Avedis Donabedian define la calidad asistencial como la capacidad de maximizar el bienestar del paciente, considerando un equilibrio

adecuado entre los beneficios y riesgos asociados al proceso de atención en todas sus etapas. Según sus estudios, una atención de excelente calidad es aquella que logra el balance óptimo entre las ventajas para la salud y los posibles efectos adversos, garantizando así una atención efectiva y segura<sup>21</sup>.

En el contexto peruano, el Ministerio de Salud (MINSA) reconoce la calidad de la atención como un derecho fundamental de los ciudadanos. Su enfoque busca promover una atención corresponsable, en la que se integren la información y la tecnología para mejorar la satisfacción del usuario. Además, el MINSA enfatiza la importancia de fortalecer la regulación y la capacidad del personal de salud, garantizando una gestión adecuada de los servicios, con respeto por la diversidad cultural del país. Los esfuerzos en prevención, tratamiento y promoción de la salud están centrados en las personas y en su relación con el entorno, fomentando así un enfoque integral en la atención sanitaria<sup>22</sup>.

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

Avedis Donabedian propuso un modelo para evaluar la calidad de la atención en salud basado en tres dimensiones fundamentales: estructura, proceso y resultado. Este modelo permite analizar la calidad desde una perspectiva integral y ha sido ampliamente utilizado en la gestión y evaluación de los servicios sanitarios<sup>23</sup>.

**Estructura.** La dimensión de estructura se refiere a los recursos físicos, humanos y organizativos disponibles en un sistema de salud. Incluye la infraestructura, el equipamiento, los recursos tecnológicos, la disponibilidad de medicamentos y la formación del personal de salud. Según Donabedian, la calidad de la estructura influye directamente en la prestación de los servicios de salud y condiciona los procesos asistenciales<sup>24</sup>.

Estudios han demostrado que la inversión en infraestructura hospitalaria y capacitación del personal mejora la percepción de calidad de los pacientes y reduce la incidencia de eventos adversos en la atención médica. Además, la adecuada distribución de recursos en los establecimientos de salud garantiza un acceso equitativo y oportuno a la atención sanitaria<sup>25</sup>.

**Proceso.** El proceso se refiere a las actividades realizadas en la atención médica, incluyendo el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención. Implica la interacción entre los profesionales de salud y los pacientes, así como la aplicación de guías clínicas y protocolos de atención basados en la evidencia. La adherencia a estándares clínicos y la comunicación efectiva con los pacientes son factores clave en la calidad del proceso asistencial. Investigaciones han indicado que la implementación de programas de seguridad del paciente y auditorías médicas mejora significativamente los resultados clínicos y la satisfacción de los usuarios<sup>26</sup>.

**Resultado.** La dimensión de resultado evalúa los efectos de la atención médica en la salud de los pacientes y la comunidad. Incluye indicadores como tasas de mortalidad, morbilidad, complicaciones, satisfacción del paciente y calidad de vida posterior a la intervención médica. El monitoreo continuo de los resultados en salud permite identificar áreas de mejora en los servicios sanitarios. Según Donabedian, una atención de calidad debe traducirse en mejores desenlaces clínicos y mayor bienestar para los pacientes<sup>27</sup>. Estudios recientes han evidenciado que la medición de la calidad basada en resultados favorece la implementación de políticas sanitarias orientadas a la mejora continua. Para evaluar la calidad se utilizan enfoques cuantitativos y cualitativos de acuerdo con el enfoque sistémico de la salud, que tiene en cuenta una amplia gama de aspectos objetivos y subjetivos<sup>28</sup>.

## **Dimensiones de la variable Calidad de atención.**

### **Dimensión Técnica:**

La dimensión técnica de la calidad de atención se refiere a la competencia de los profesionales de salud en la aplicación de procedimientos diagnósticos y terapéuticos basados en la evidencia. Un servicio de salud de calidad debe garantizar que el personal cuente con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para ofrecer una atención efectiva y segura [3]. Estudios recientes han demostrado que la adherencia a guías clínicas y protocolos mejora los resultados de salud infantil y la percepción de confianza en los servicios sanitarios<sup>29</sup>.

La atención maternoinfantil requiere una correcta evaluación del crecimiento y desarrollo infantil, inmunizaciones oportunas y el manejo adecuado de enfermedades prevalentes. Investigaciones indican que el incumplimiento de protocolos de atención infantil puede incrementar el riesgo de complicaciones y afectar la percepción de calidad del servicio. Además, la disponibilidad de insumos y equipos adecuados influye directamente en la efectividad de los procedimientos médicos y en la seguridad del paciente<sup>22</sup>.

La supervisión continua y la capacitación del personal son estrategias clave para garantizar una atención de calidad. En un estudio realizado en centros de salud de América Latina, se identificó que la formación continua mejora la adherencia a los protocolos y la resolutivez en la atención primaria<sup>21</sup>. Por ello, fortalecer las competencias del personal de salud es esencial para optimizar la calidad de atención brindada a los niños menores de 5 años.

### **Dimensión Humana:**

La dimensión humana de la calidad de atención se centra en la relación entre el personal de salud y los pacientes, incluyendo la comunicación efectiva, el trato digno y el respeto por la autonomía

del usuario<sup>29</sup>. La percepción de calidad de las madres respecto a la atención recibida está influenciada por la empatía y la calidez con que los profesionales de salud interactúan con ellas y sus hijos.

Estudios han demostrado que una atención humanizada reduce el estrés en los pacientes pediátricos y mejora la adherencia a los tratamientos recomendado<sup>30</sup>. La comunicación clara y efectiva es fundamental para generar confianza en las madres y garantizar el cumplimiento de las indicaciones médicas. Según la OPS, el 70% de las quejas en los servicios de salud están relacionadas con la falta de información y una comunicación deficiente<sup>22</sup>.

El respeto a la diversidad cultural y social es otro aspecto crucial en la dimensión humana. En contextos con poblaciones vulnerables, la inclusión de prácticas de atención intercultural puede mejorar la aceptación de los servicios de salud y la percepción de calidad<sup>31</sup>. Estrategias como la capacitación en trato humanizado y el fortalecimiento de la relación profesional-paciente pueden incrementar significativamente la satisfacción del usuario y mejorar los indicadores de salud maternoinfantil<sup>32</sup>.

### **Dimensión Entorno:**

La dimensión entorno de la calidad de atención hace referencia a la infraestructura, equipamiento y condiciones del ambiente físico donde se prestan los servicios de salud. La OMS destaca que un ambiente seguro, limpio y bien equipado contribuye a la seguridad del paciente y al adecuado desempeño del personal de salud.

La insuficiencia de espacios adecuados en los centros de salud afecta la calidad de atención. Un estudio en centros de atención primaria reveló que instalaciones deficientes y largas esperas influyen negativamente en la percepción de calidad del servicio. La disponibilidad de áreas especializadas para la atención infantil, la

higiene de los ambientes y la dotación de insumos básicos son factores determinantes en la satisfacción de los usuarios<sup>29</sup>.

El acceso geográfico y económico también forma parte de esta dimensión. Barreras como la distancia a los centros de salud y los costos indirectos pueden limitar el acceso oportuno a los servicios sanitarios. Políticas de fortalecimiento de la atención primaria y mejoras en la infraestructura han demostrado ser estrategias efectivas para garantizar una atención de calidad a poblaciones vulnerables<sup>33</sup>.

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

La satisfacción del paciente está directamente influenciada por la calidad de atención que recibe durante su permanencia en el centro de salud y representa un pilar esencial para garantizar una atención eficiente por parte de los cuidadores. Este concepto es un indicador clave del éxito en la prestación de servicios de salud y suele emplearse como un criterio para evaluar la calidad del desempeño asistencial<sup>19</sup>.

Su relevancia radica en que se trata de una percepción subjetiva, sin una valoración absoluta, lo que implica que la satisfacción varía según la experiencia y expectativas individuales de cada paciente. En este sentido, se reconoce que la satisfacción debe analizarse desde dos dimensiones fundamentales: por un lado, su influencia en la percepción de futuros usuarios sobre los servicios de salud y, por otro, el impacto que tiene en la experiencia de los pacientes que han recibido atención previamente.

Desde esta perspectiva, la satisfacción del paciente puede definirse como la coincidencia entre sus expectativas y la experiencia real con los servicios de salud. Esto implica que los pacientes desarrollan un esquema mental que les permite evaluar el desempeño del sistema

de atención, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios sanitarios<sup>31</sup>.

### **Teoría de la Discrepancia entre Expectativas y Percepciones**

La Teoría de la Discrepancia entre Expectativas y Percepciones, también conocida como modelo SERVQUAL, es fundamental para comprender la satisfacción del paciente en el ámbito de la atención sanitaria. Esta teoría postula que la satisfacción o insatisfacción de los pacientes surge de la comparación entre sus expectativas previas al servicio y las percepciones reales tras recibir la atención. Cuando las percepciones igualan o superan las expectativas, se genera satisfacción; por el contrario, si las percepciones no alcanzan las expectativas, se produce insatisfacción<sup>34</sup>.

El modelo SERVQUAL evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estas dimensiones permiten identificar áreas específicas donde pueden existir discrepancias entre lo esperado por el paciente y lo percibido durante la atención. Por ejemplo, la confiabilidad se refiere a la capacidad del personal de salud para brindar un servicio seguro y consistente, mientras que la empatía implica la atención personalizada y la preocupación genuina por el bienestar del paciente<sup>35</sup>.

La aplicación de esta teoría en el sector salud es esencial para mejorar la calidad de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. Al identificar y analizar las discrepancias entre expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones del servicio, las instituciones sanitarias pueden implementar estrategias específicas para cerrar estas brechas. Esto puede incluir desde la capacitación del personal en habilidades de comunicación y empatía, hasta mejoras en la infraestructura y los recursos disponibles en los centros de salud<sup>36</sup>.

## **Teoría del Cuidado Humanizado**

La Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, desarrollada entre 1975 y 1979, se centra en la importancia de brindar una atención que trascienda lo físico, abarcando aspectos emocionales, espirituales y sociales del paciente. Watson propone que el cuidado es la esencia de la enfermería y que, a través de una relación transpersonal, se puede promover la armonía entre mente, cuerpo y alma, facilitando procesos de autocuración y bienestar integral<sup>37</sup>.

Uno de los componentes centrales de esta teoría son los "Diez Factores de Cuidado", que sirven como guía para la práctica enfermera. Estos factores incluyen: la formación de un sistema de valores humanístico-altruista, la inducción de fe y esperanza, la promoción de la sensibilidad hacia uno mismo y los demás, el desarrollo de una relación de ayuda y confianza, la promoción y aceptación de la expresión de sentimientos positivos y negativos, el uso sistemático del método científico en la toma de decisiones, la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, la provisión de un entorno de apoyo, protección y corrección mental, física, sociocultural y espiritual, la asistencia con la gratificación de necesidades humanas y la apertura y atención a las dimensiones existenciales y fenomenológicas<sup>38</sup>.

La aplicación de la teoría de Watson en la práctica clínica implica que las enfermeras establezcan conexiones auténticas con los pacientes, reconociendo su dignidad y valor intrínseco. Este enfoque humanista no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también enriquece la práctica profesional de la enfermería, fomentando un entorno de cuidado más compasivo y efectivo<sup>39</sup>.

### **Dimensiones**

**Humana:** Se refiere al enfoque humanizado en la atención que los profesionales de la salud proporcionan a los pacientes. Es un

aspecto esencial en la relación entre la enfermera y el usuario, ya que reconoce el valor inherente de cada persona y promueve un trato digno y respetuoso. Un vínculo basado en la confianza y la empatía permite generar una conexión positiva, facilitando así el proceso de recuperación del paciente y mejorando su experiencia en el sistema de salud<sup>40</sup>.

La dimensión humana de la satisfacción del paciente se centra en la interacción entre el personal sanitario y el paciente, destacando la empatía, el respeto y la comunicación efectiva. Estos elementos son esenciales para establecer una relación de confianza, lo cual influye directamente en la percepción de calidad del servicio<sup>39</sup>.

La empatía implica la capacidad del profesional de salud para comprender y compartir los sentimientos del paciente, lo que contribuye a una atención más personalizada y humana. El respeto se manifiesta en el reconocimiento de la dignidad y autonomía del paciente, asegurando que sus valores y preferencias sean considerados en el proceso de atención. Una comunicación efectiva facilita la comprensión mutua, permitiendo al paciente expresar sus inquietudes y al profesional brindar información clara y comprensible.

Diversos estudios han demostrado que la calidad de la relación interpersonal entre el paciente y el profesional de la salud es un predictor significativo de la satisfacción del paciente. Por ejemplo, una investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, Perú, encontró que la dimensión de empatía obtuvo un 80,3% de satisfacción entre los usuarios. Estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer las habilidades interpersonales del personal sanitario para mejorar la experiencia del paciente.

**Dimensión Oportuna:** Según Garza B., la oportunidad en la atención médica puede verse influenciada por la disponibilidad y calidad de los recursos humanos y materiales en cada contexto local.

Estas diferencias pueden impactar la percepción de la asistencia técnica. Sin embargo, al diseñar estrategias y optimizar los recursos disponibles, es posible garantizar que los servicios de salud se brinden de manera eficiente y en el momento adecuado, alineándose con los avances científicos y tecnológicos actuales para maximizar sus beneficios en la salud de los pacientes<sup>41</sup>

- **Informe la evolución del niño:** La enfermera comunica a la madre los hallazgos obtenidos durante la evaluación de su hijo(a), incluyendo la exploración física de sus funciones sensoriales, auditivas y visuales. Además, proporciona orientación sobre los cuidados en el hogar y fomenta un espacio de diálogo donde la madre pueda expresar sus inquietudes, asegurando que se retire con la información necesaria para atender a su hijo(a)<sup>42</sup>.
- **Ejecutar examen físico:** En caso de ser requerido, el niño(a) recibe atención médica y la madre es informada sobre su estado de salud. Antes y después del examen, la enfermera cumple con el protocolo de higiene de manos, mide el peso y la talla del menor, y documenta estos datos en su ficha de crecimiento y desarrollo. También realiza una evaluación completa del cuerpo, verifica la audición y la visión, y, si es necesario, deriva a otros especialistas. Según la edad del niño(a), puede incluirse una sesión de estimulación temprana como parte del proceso antes de comunicar a la madre los resultados obtenidos<sup>42</sup>.
- **Evaluación del desarrollo psicomotriz:** La enfermera analiza diferentes aspectos del desarrollo psicomotor del niño(a), tales como lenguaje, comportamiento social, control postural, motricidad y coordinación. Además, registra la fecha de la consulta en el carnet de salud del menor y enfatiza la importancia de asistir a las siguientes evaluaciones para dar continuidad al seguimiento de su desarrollo<sup>42</sup>.

- **Derivación al especialista:** Se registra la atención brindada en la historia clínica del niño(a) y se programa su próxima consulta. Durante el examen físico, la enfermera identifica posibles signos de alerta que requieran una evaluación más detallada. En caso de detectar alguna anomalía, se procede con la derivación a servicios especializados como medicina general, odontología o nutrición, según corresponda a las necesidades del paciente<sup>42</sup>.

**Dimensión Continua:** La continuidad de la atención se refiere a la provisión de servicios de salud de manera ininterrumpida y coherente a lo largo del tiempo, asegurando que el paciente reciba un seguimiento adecuado en todas las etapas de su tratamiento. Esta dimensión es esencial para la gestión eficaz de enfermedades crónicas y la prevención de complicaciones. La continuidad implica una coordinación efectiva entre diferentes niveles y profesionales de atención, garantizando que la información relevante del paciente sea compartida y utilizada adecuadamente. Esto evita duplicidades, errores y omisiones en el cuidado, mejorando la eficiencia del sistema de salud y la experiencia del paciente<sup>43</sup>.

**Dimensión Segura** La seguridad en la atención sanitaria es una dimensión fundamental que se refiere a la minimización de riesgos y la prevención de daños durante la prestación de servicios de salud. Una atención segura es aquella que evita errores, infecciones nosocomiales y otros eventos adversos que puedan perjudicar al paciente. La implementación de protocolos de seguridad, la capacitación continua del personal y la promoción de una cultura de seguridad son estrategias clave para garantizar una atención segura. La percepción de seguridad por parte del paciente influye significativamente en su satisfacción, ya que sentirse protegido y confiado en el sistema de salud es esencial para una experiencia positiva<sup>41</sup>.

- **Comodidad:** Se refiere a todas aquellas características del entorno en el que se prestan los servicios de salud que permiten

que la atención médica sea accesible, confortable y satisfactoria para el paciente. Un espacio adecuado debe garantizar privacidad y generar una experiencia positiva para el usuario. Según Donabedian, es responsabilidad de la institución de salud contar con los recursos necesarios para proporcionar una atención de calidad que brinde un nivel aceptable de confort a los pacientes y sus familias<sup>42</sup>.

- **Ambientación:** Hace referencia a la adecuación del entorno donde se lleva a cabo la atención médica, asegurando que la disposición de los elementos favorezca un ambiente acogedor y funcional. La correcta distribución de mobiliario, iluminación y otros aspectos físicos contribuye a mejorar la percepción de bienestar de los pacientes y el personal de salud, optimizando así la experiencia dentro del establecimiento de salud<sup>42</sup>.
- **Limpieza:** Este término abarca todas las acciones destinadas a la eliminación de suciedad y microorganismos perjudiciales para la salud, tanto en los espacios físicos como en el cuerpo humano. Mantener ambientes higiénicos es esencial para reducir el riesgo de infecciones y garantizar la seguridad del paciente. La aplicación de protocolos estrictos de desinfección en hospitales y centros de salud es una práctica fundamental para la prevención de enfermedades<sup>42</sup>.
- **Orden:** Se refiere a la organización adecuada de los recursos y materiales dentro de un espacio de atención sanitaria, facilitando el acceso eficiente a los servicios. Un entorno ordenado permite optimizar los tiempos de atención, mejorar la seguridad y reducir el estrés tanto en pacientes como en profesionales de la salud, evitando situaciones caóticas que puedan afectar la prestación del servicio<sup>42</sup>.
- **Privacidad:** Comprende la protección de la información y los aspectos personales de cada individuo dentro del contexto de la

atención médica. El respeto a la privacidad implica garantizar que los pacientes puedan expresar sus inquietudes y recibir tratamiento sin la exposición innecesaria de su información o de su integridad física. El derecho a la confidencialidad en la atención sanitaria es un principio ético fundamental que refuerza la confianza en el sistema de salud<sup>42</sup>.

- **Confianza:** Se define como la seguridad o convicción que un paciente tiene respecto a la idoneidad y ética del personal de salud, así como la efectividad de los tratamientos recibidos. La confianza se construye a través de una atención transparente, empática y profesional, fortaleciendo la relación entre el paciente y el equipo sanitario. Un entorno donde predomine la credibilidad y el respeto contribuye a la adherencia a los tratamientos y a la satisfacción del usuario<sup>42</sup>.

### 3.3. Marco conceptual

**Calidad:** Se entiende como el nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades establecidas por los usuarios. Representa la capacidad de ofrecer servicios confiables que satisfagan los requisitos esperados. En términos generales, la calidad implica generar un impacto positivo y útil para el público objetivo<sup>41</sup>.

**Calidad de atención:** Hace referencia a la medida en que los sistemas de salud, aplicando los conocimientos médicos actuales, logran maximizar los resultados positivos para los pacientes mientras reducen los efectos adversos. Un servicio de atención de calidad debe garantizar intervenciones seguras y eficaces, alineadas con las mejores prácticas médicas<sup>41</sup>.

**Competencia del enfermero:** Son un conjunto de aptitudes, conductas, disentimientos y técnicas para la toma de decisiones permitiendo un alto nivel de permanencia<sup>44</sup>.

**Crecimiento:** Se refiere al aumento del tamaño corporal como resultado del incremento en la cantidad total de células (hiperplasia) o del agrandamiento de las células individuales (hipertrofia). Este proceso es influenciado por diversos factores como la alimentación, el entorno sociocultural, la genética y el sistema neuroendocrino. Para su evaluación se emplean indicadores antropométricos como el peso, la talla y la circunferencia craneal<sup>42</sup>.

**Desarrollo:** Es un proceso continuo y dinámico mediante el cual un organismo amplía sus capacidades funcionales en distintos ámbitos, incluyendo el biológico, psicológico, cognitivo, nutricional, ético, social y cultural. El desarrollo está influenciado tanto por factores genéticos como por el entorno y las experiencias de cada individuo<sup>42</sup>.

**Enfermería:** Es una disciplina del ámbito de la salud que se encarga del cuidado integral de los pacientes, aplicando conocimientos científicos y procedimientos clínicos orientados a la recuperación y el mantenimiento de la salud. La enfermera desempeña un rol fundamental en la promoción del bienestar, utilizando competencias que incluyen la evaluación, planificación, ejecución y seguimiento de la atención brindada, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes<sup>44</sup>.

**Medición de la satisfacción:** Consiste en evaluar la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en función de sus expectativas. Se utiliza como un indicador clave para valorar el nivel de complacencia del paciente, clasificándolo en tres niveles: satisfacción total (cuando las expectativas se cumplen plenamente), satisfacción parcial (cuando solo se cumplen en parte) e insatisfacción (cuando no se alcanzan las expectativas establecidas)<sup>44</sup>.

**Satisfacción de las madres:** Se define como la percepción y valoración que tienen las madres de niños menores de 5 años respecto a la atención brindada en el consultorio de crecimiento y desarrollo por parte del personal de enfermería. Esta satisfacción está influenciada por factores como la calidad del servicio, el trato recibido y la eficacia en la resolución de sus necesidades<sup>18</sup>.

SERVQUAL. Es un modelo de medición de la calidad del servicio desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), basado en la diferencia entre las expectativas de los clientes antes de recibir un servicio y sus percepciones después de experimentarlo. Se utiliza ampliamente en distintos sectores, incluyendo la salud, para evaluar la calidad percibida en la atención brindada<sup>45</sup>.

## IV. METODOLOGÍA

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

#### **Enfoque.**

Se empleó un enfoque cuantitativo, dado que se recopilaron datos numéricos correspondientes a las variables de estudio, los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial. El objetivo de este enfoque es permitir que los hallazgos obtenidos puedan ser extrapolados a contextos similares<sup>46</sup>.

#### **Tipo.**

El presente estudio se caracteriza por su enfoque centrado en la investigación aplicada. Este tipo de investigación se distingue por su propósito fundamental de abordar y resolver problemas específicos. En esta perspectiva, la investigación se dedica a la explicación y predicción de fenómenos relevantes, seguidos por la formulación de mecanismos concretos destinados a solventar problemas específicos. En consecuencia, se tiene como objetivo solucionar de manera próxima las problemáticas identificadas<sup>47</sup>.

#### **Nivel.**

Es de nivel descriptivo porque consiste en detallar unas situaciones en específico hablar de su contexto o realización, costumbre y actitudes que se presentan en determinado momento. Se necesitará explicar los fenómenos mediante la recopilación de información sistemática y que es verificable con lo recopilado<sup>48</sup>.

### 4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que las variables independientes no fueron manipuladas de manera intencional y no se contó con un grupo de control. En este estudio, únicamente se observaron y analizaron los resultados obtenidos. Se alcanzó un nivel descriptivo correlacional, permitiendo examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, así como medir el grado de asociación existente entre ambas variables dentro de un contexto específico<sup>47</sup>.

Dónde:

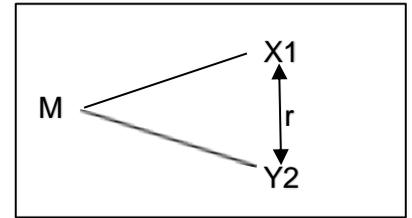
M = Es la muestra.

X1 = Variable 1 Calidad de atención.

Y2 = Variable 2 Satisfacción percibida.

r = Relación de las variables estudio

**Esquema:**



### **4.3. Hipótesis general y específicas.**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de santa fe callao - 2024.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas.**

##### **H.E.1:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años.

##### **H.E.2:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años.

##### **H.E.3:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años.

##### **H.E.4:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años.

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

##### **Variable 1:**

**Calidad de atención.** La calidad de atención en salud se refiere al grado en que los servicios sanitarios brindados a los pacientes aumentan la probabilidad de resultados de salud óptimos y son consistentes con el conocimiento profesional actual<sup>41</sup>.

##### **Dimensiones:**

- Técnica
- Humana
- Entorno

##### **Variable 2:**

**Satisfacción percibida en madres.** La satisfacción percibida en salud es la valoración subjetiva que los pacientes o sus cuidadores hacen sobre la atención recibida, considerando factores como la accesibilidad, el trato del personal, el tiempo de espera y la efectividad del servicio. La satisfacción es un indicador clave de la calidad de los servicios de salud y puede influir en la adherencia a los tratamientos y el uso continuo de los servicios<sup>31</sup>.

##### **Dimensiones:**

- Humana
- Oportuna
- Continua
- Segura

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Calidad de atención</b>	<b>D.1:</b> Técnica	- información - Comunicación - Servicio	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Calidad de atención baja 15- 40	Cuantitativa
	<b>D.2:</b> Humana	- Respeto - Confianza - Tolerancia - Amabilidad - Empatía	6, 7, 8, 9, 10		puntos Calidad de atención promedio 41– 65	
	<b>D.3:</b> Entorno	- Limpieza - Privacidad - Comodidad	11, 12, 13, 14, 15		Calidad de atención alta 66– 90	
	<b>D.1:</b> Humana	- Respeto - Información - Interés - Amabilidad	1, 3, 4, 12, 13, 21		Satisfacción alta 61– 66	

<b>Satisfacción percibida en madres</b>	<b>D.2:</b> oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe la evolución del niño</li> <li>- Ejecutar examen físico</li> <li>- Evaluación del desarrollo psicomotriz</li> <li>- Derivación al especialista</li> </ul>	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18	Ordinal	Satisfacción media 48– 60  Satisfacción baja 22– 47	Cuantitativa
	<b>D.3:</b> continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de las asistencias a CRED</li> <li>- El personal de enfermería desarrolla un período de evaluación.</li> </ul>	19 y 20			
	<b>D.4:</b> segura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- ambientación</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Orden</li> <li>- Privacidad</li> <li>- Confianza</li> </ul>	2, 14, 15, 22			

#### **4.6. Población – Muestra**

##### **Población.**

La población de la presente investigación se encuentra constituida por un total de 80 madres de niños menores de 05 años que acuden centro de salud santa fe callao - 2024

##### **Muestra.**

En la investigación realizada se utilizó como muestra de estudio el muestreo probabilístico con un total de 80 madres que acuden con sus niños menores de 5 años al consultorio cred del centro de salud santa fe callao – 2024

##### **Criterios de inclusión y exclusión:**

###### **a. Criterios de inclusión:**

- Todas las madres de niños menores de 5 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud santa fe.
- Madres que aceptan voluntariamente participar en la investigación.

###### **b. Criterios de exclusión:**

- Madres de niños menores de 5 años transeúntes y/o que no se atienden en el centro de salud santa fe
- Madres que no aceptan voluntariamente participar en la investigación.
- Las madres que no asistan al consultorio de crecimiento y desarrollo de su niño.

##### **Muestreo.**

Se determinó la muestra mediante el muestreo no probabilístico por criterio.

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

##### **Técnica:**

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, debido a que es un procedimiento estructurado que permite gestionar eficazmente un volumen considerable de información, asegurando uniformidad en la recopilación de datos y facilitando su posterior análisis<sup>49</sup>.

##### **Instrumento.**

Se aplicaron dos cuestionarios para medir las variables del estudio.

##### Medición de la calidad de la atención

Para evaluar la calidad de la atención, se utilizó un cuestionario tipo escala Likert, basado en el instrumento desarrollado por Díaz J. (2019). Este cuestionario abarca tres dimensiones: técnica, humana y entorno, y está compuesto por 15 ítems con opciones de respuesta en una escala de seis niveles: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = En ocasiones, 4 = Con frecuencia, 5 = Casi siempre, 6 = Siempre. La puntuación obtenida se categorizó en tres niveles:

Calidad de atención baja: 15-40 puntos

Calidad de atención promedio: 41-65 puntos

Calidad de atención alta: 66-90 puntos

##### Medición de la satisfacción del usuario

Para evaluar la satisfacción de las madres con la atención recibida, se utilizó el cuestionario diseñado por Mellado C. (2007). Este instrumento mide cuatro dimensiones: humana, oportuna, continua y segura, y consta de 22 ítems, con opciones de respuesta en una escala de tres niveles: 1 = Nunca, 2 = A

veces, 3 = Siempre. La puntuación se clasificó de la siguiente manera:

Satisfacción alta: 61-66 puntos

Satisfacción media: 48-60 puntos

Satisfacción baja: 22-47 puntos

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

Se realizarán las gestiones pertinentes para obtener la autorización requerida y establecer las coordinaciones preliminares con la dirección del núcleo sanatorial con el objetivo de ejecutar la compilación de datos. Una vez conseguida la base de datos, se procederá a orquestar con la potestad del área de enfermería para confeccionar minuciosamente el itinerario de acopio de datos. Este programa abarca fechas, tiempos y la identificación de las progenitoras de infantes menores de 5 años que formarán parte del estudio<sup>50</sup>.

Después de esta etapa inicial, se utiliza un repertorio de data en Excel para compilar la información pertinente. Se efectuará un escrutinio estadístico correlativo con el propósito de establecer la vinculación entre las dos factoras de índole cualitativa. Este examen se realizará empleando el coeficiente de concordancia de los ordenamientos de Spearman, a través del software SPSS v.25. Los resultados obtenidos se presentarán de forma visual en tableros estadísticos, acompañados de un análisis e interpretación fundamentados en el marco teórico establecido<sup>51</sup>.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Calidad de atención en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao

Calidad de atención	<i>fi</i>	<i>f%</i>
Baja	58	45.3
Promedio	19	23.8
Alta	3	3.8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

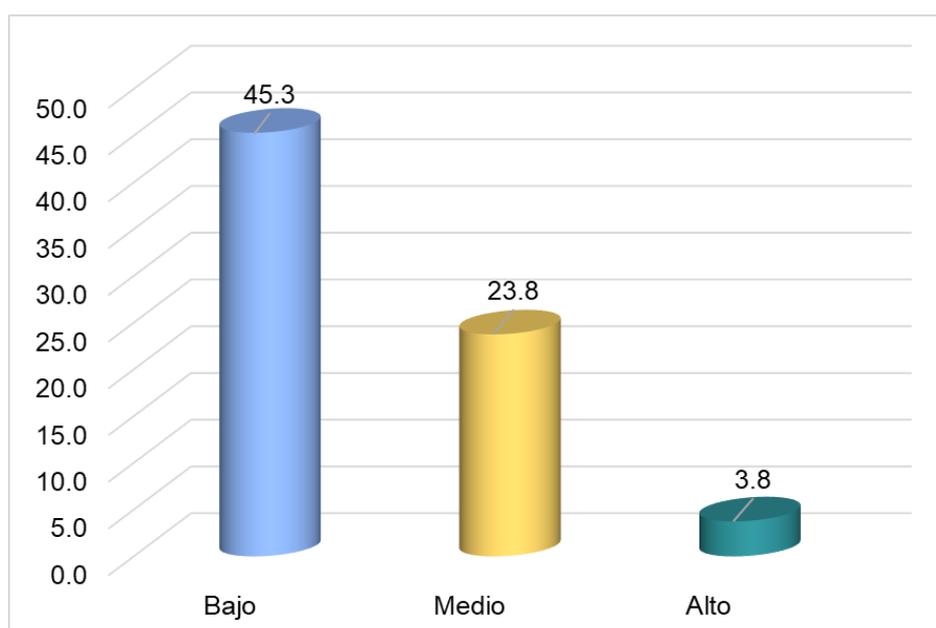


Figura 1. Calidad de atención en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao

Tabla 2. Satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao

Satisfacción percibida	<i>fi</i>	<i>f%</i>
Baja	72	56.3
Media	5	6.3
Alta	3	3.8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

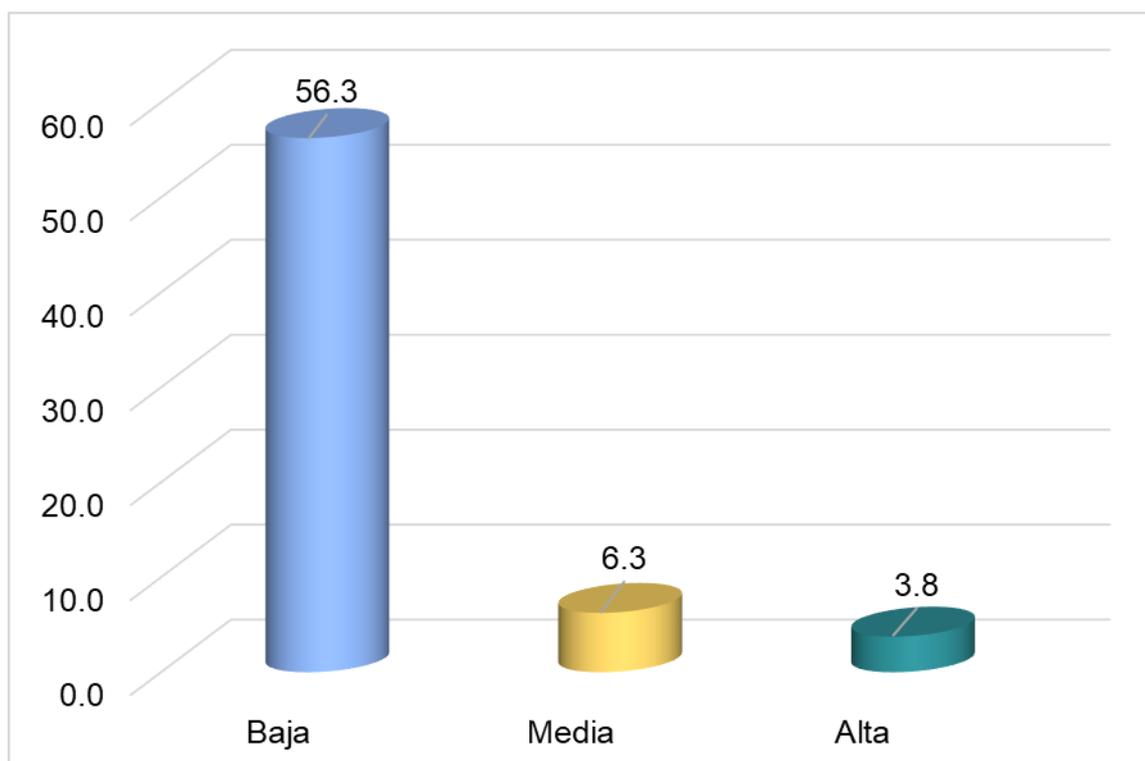


Figura 2. Satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao

Tabla 3. Calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao.

Calidad de atención	Satisfacción percibida						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	f%
	fi	f%	fi	f%	fi	f%		
Baja	56	70.0	2	2.5	0	0.0	58	72.5
Promedio	16	20.0	2	2.5	1	1.3	19	23.8
Alta	0	0.0	1	1.3	2	2.5	3	3.8
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>90.0</b>	<b>5</b>	<b>6.3</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

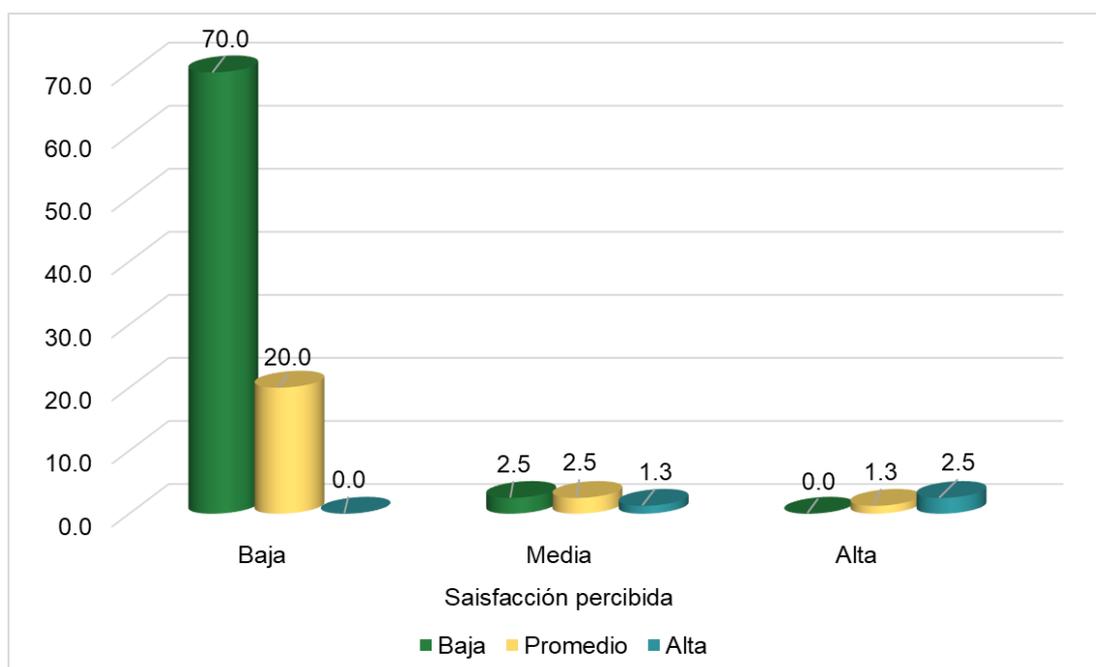


Figura 3. Calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao.

Tabla 4. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión humana madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024

Calidad de atención	Satisfacción en la dimensión humana						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	f%
	fi	f%	fi	f%	fi	f%		
Bajo	53	66.3	5	6.3	0	0.0	58	72.5
Promedio	14	17.5	4	5.0	1	1.3	19	23.8
Alto	0	0.0	1	1.3	2	2.5	3	3.8
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>83.8</b>	<b>10</b>	<b>12.5</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

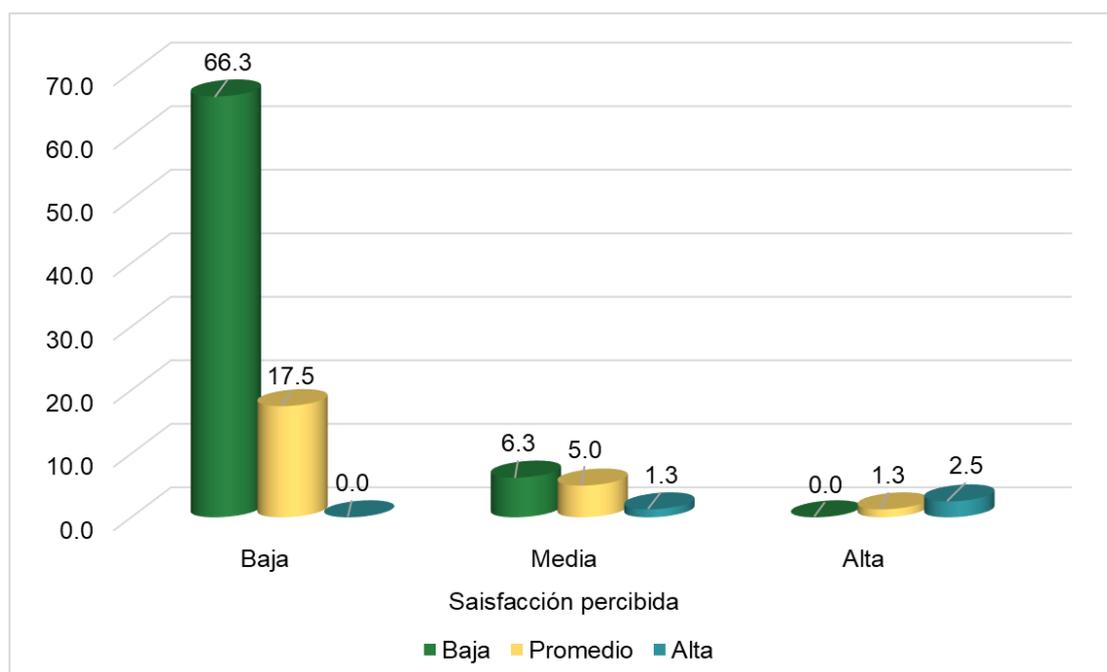


Figura 4. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión humana madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024

Tabla 5. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

Calidad de atención	Satisfacción en dimensión oportuna						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	f%
	fi	f%	fi	f%	fi	f%		
Bajo	58	72.5	0	0.0	0	0.0	58	72.5
Promedio	15	18.8	3	3.8	1	1.3	19	23.8
Alto	1	1.3	1	1.3	1	1.3	3	3.8
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>92.5</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

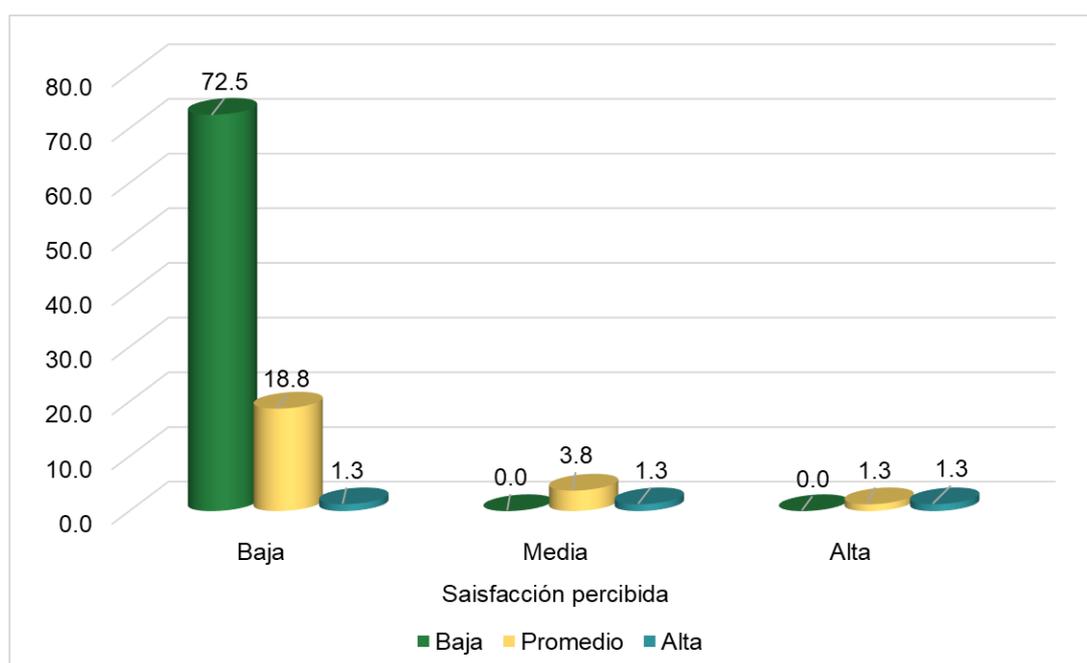


Figura 5. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

Tabla 6. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

Calidad de atención	Satisfacción percibida						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	f%
	fi	f%	fi	f%	fi	f%		
Bajo	57	71.3	1	1.3	0	0.0	58	72.5
Promedio	15	18.8	3	3.8	1	1.3	19	23.8
Alto	1	1.3	1	1.3	1	1.3	3	3.8
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>91.3</b>	<b>5</b>	<b>6.3</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

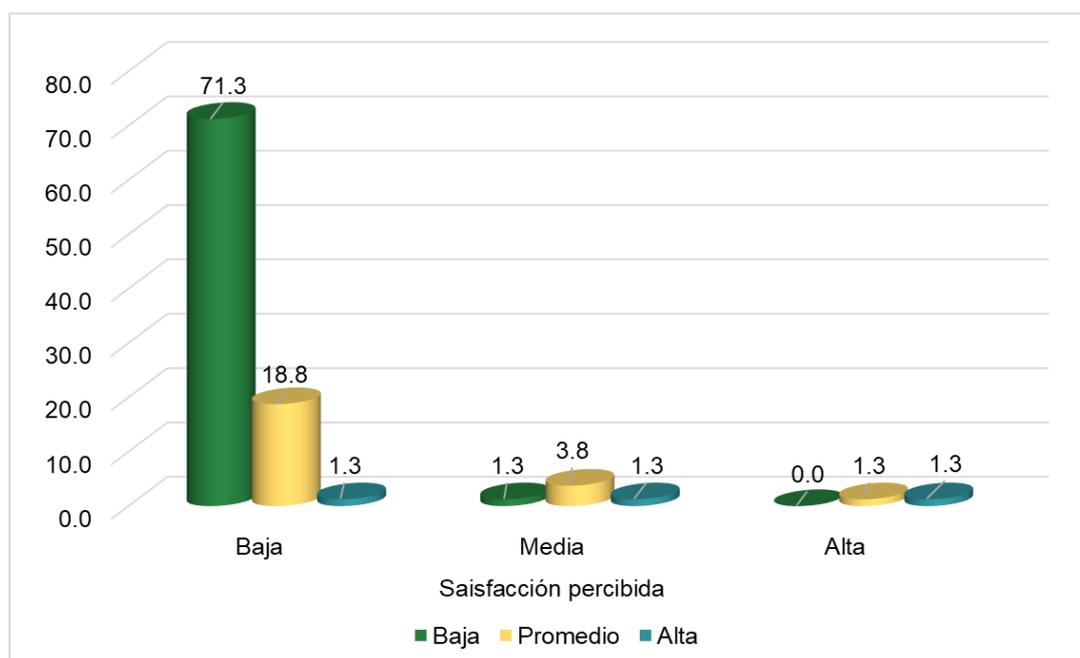


Figura 6. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

Tabla 7. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

Calidad de atención	Satisfacción percibida						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	f%
	fi	f%	fi	f%	fi	f%		
Bajo	54	67.5	4	5.0	0	0.0	58	72.5
Promedio	14	17.5	5	6.3	0	0.0	19	23.8
Alto	0	0.0	2	2.5	1	1.3	3	3.8
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>85.0</b>	<b>11</b>	<b>13.8</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos construido de la aplicación de cuestionarios por el autor.

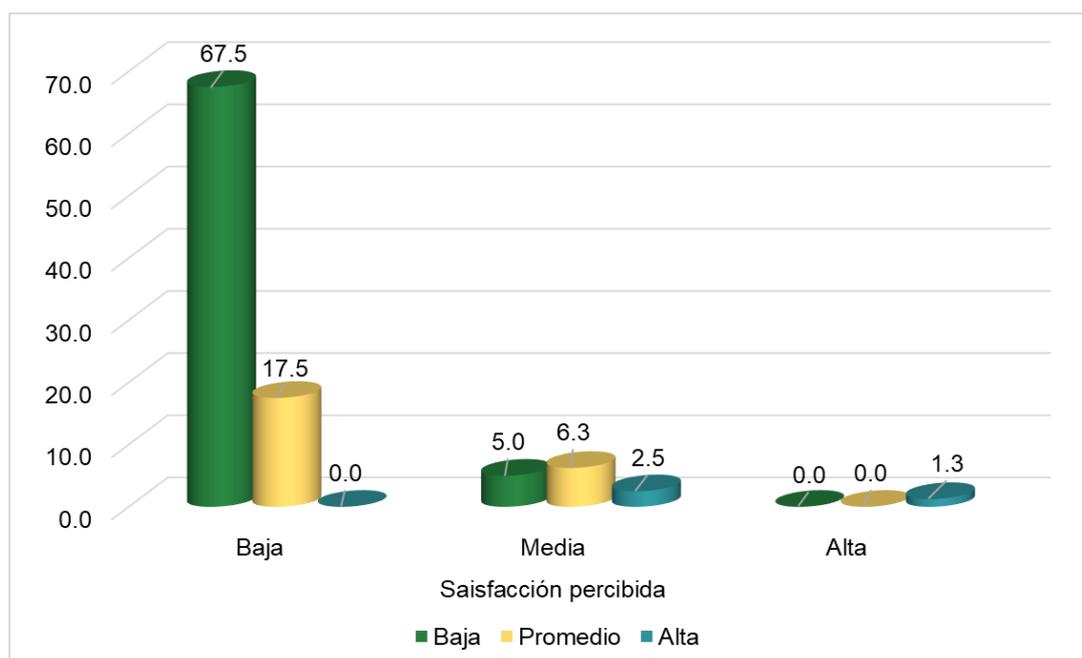


Figura 7. Calidad de atención y la satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao – 2024

## **5.2. Interpretación de resultados**

Tabla y Figura 1. Calidad de atención en madres de niños menores de 5 años. Se observó que el 45.3% (58) de las madres percibieron la calidad de atención como baja, mientras que el 23.8% (19) la consideró promedio y solo el 3.8% (3) la evaluó como alta. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa respecto a la calidad de los servicios brindados en el Centro de Salud Santa Fe.

Tabla y Figura 2. Satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años. En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 56.3% (72) de las madres reportó un nivel bajo, el 6.3% (5) expresó una satisfacción media, y únicamente el 3.8% (3) indicó una satisfacción alta. Este hallazgo indica una brecha significativa en la percepción de calidad y satisfacción con los servicios.

Tabla y Figura 3. Relación entre calidad de atención y satisfacción percibida. Del total de madres que reportaron baja calidad de atención (72.5% - 58 madres), el 70% (56) también expresó una baja satisfacción. Por otro lado, entre quienes calificaron la atención como promedio (23.8% - 19 madres), el 20% (16) mostró insatisfacción, mientras que solo el 1.3% (1 madre) manifestó satisfacción alta. Las madres que percibieron la atención como alta (3.8% - 3 madres) reflejaron una mayor satisfacción. Estos datos evidencian una relación directa entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción percibida.

Tabla y Figura 4. Calidad de atención y satisfacción en la dimensión humana. En esta dimensión, se identificó que el 66.3% (53 madres) que calificaron la calidad de atención como baja también reportaron baja satisfacción en la atención humana. En contraste, solo el 3.8% (3 madres) que evaluaron la atención como alta expresaron satisfacción en este aspecto. Esto resalta la importancia del trato

humanizado en los servicios de salud, ya que la percepción de una atención empática y cercana es fundamental para fortalecer la confianza en el sistema de salud y mejorar la experiencia de las madres durante la atención médica. Además, un 30% (24 madres) que percibieron la atención como regular mostraron un nivel medio de satisfacción, lo que indica que pequeños cambios en la forma en que el personal de salud interactúa con las pacientes pueden generar un impacto positivo en la percepción del servicio.

Tabla y Figura 5. Calidad de atención y satisfacción en la dimensión oportuna. Se encontró que el 72.5% (58 madres) percibió una baja calidad de atención y baja satisfacción en la oportunidad del servicio, mientras que solo el 3.8% (3 madres) reportó alta satisfacción en este aspecto. Dentro de la categoría de atención regular, un 23.8% (19 madres) mostró una percepción media de satisfacción, lo que sugiere que las usuarias valoran especialmente la rapidez con la que reciben la atención médica. Un tiempo de espera prolongado o la falta de acceso oportuno a los servicios de salud pueden generar frustración, lo que impacta negativamente en la adherencia a los controles médicos infantiles.

Tabla y Figura 6. Calidad de atención y satisfacción en la dimensión continua. El 71.3% (57 madres) calificó la calidad de atención como baja y también reportó baja satisfacción en la continuidad de la atención. Se observó que un 21.3% (17 madres) con una percepción regular del servicio mostró un nivel medio de satisfacción, mientras que solo el 3.8% (3 madres) que calificaron la atención como alta expresaron satisfacción en este aspecto. La continuidad en la atención médica es crucial para garantizar el seguimiento adecuado del desarrollo infantil y evitar discontinuidades en el acceso a los servicios de salud. Los resultados sugieren que la falta de seguimiento adecuado a las consultas médicas y la discontinuidad

en el acceso a tratamientos podrían estar afectando la percepción de calidad.

Tabla y Figura 7. Calidad de atención y satisfacción en la dimensión segura. El 67.5% (54 madres) que consideró la calidad de atención como baja también reportó baja satisfacción en la seguridad del servicio, lo que implica preocupaciones en torno a la confianza en el personal de salud y la percepción de riesgo en los procedimientos médicos. Un 28.8% (23 madres) que calificaron la atención como regular mostraron satisfacción media, mientras que solo el 3.8% (3 madres) con percepción alta de calidad reportaron satisfacción en este aspecto. La seguridad del servicio de salud es un componente clave en la atención materno-infantil, ya que influye en la adherencia a los controles de salud y en la reducción de complicaciones en el cuidado del niño.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Prueba de normalidad

Para la contrastación de hipótesis es necesario identificar la distribución de los datos para establecer la prueba estadística a utilizar, para lo cual se establece la siguiente hipótesis:

**Ho:** Los datos de las variables calidad de atención y satisfacción percibida por las madres tienen distribución normal.

**Hi:** Los datos de las variables calidad de atención y satisfacción percibida por las madres no tienen distribución normal.

**Tabla 8. Prueba de normalidad para las variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_atención	,443	80	,000
Técnica	,353	80	,000
Humana	,498	80	,000
Entorno	,530	80	,000
Satisfacción	,522	80	,000
Satisfacción humana	,497	80	,000
Satisfacción oportuna	,530	80	,000
Satisfacción continua	,526	80	,000
Satisfacción segura	,506	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8, se evidencia que los datos de las variables calidad de atención y satisfacción percibida por las madres y sus dimensiones; no presentan distribución normal, por presentar un p valor de 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Considerando, que las variables son ordinales, la prueba que se utiliza es el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

## 6.2. Prueba de hipótesis general

### a. Hipótesis Estadística:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de santa fe callao - 2024.

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):

$H_a$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de santa fe callao - 2024.

### b. Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ ):

$(\alpha) = 0,05$  (5%);                       $(\gamma) = 0,95$  (95%)

### c. Función o Estadística de Prueba

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### d. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:

En la correlación de Spearman se encuentra entre -1 y +1 que mide el grado de relación entre dos variables. Para determinar el grado de relación se considera los siguientes parámetros:

- Valores de  $r_s$  entre 0.0 y 0.1 indican que no hay correlación
- Valores de  $r_s$  entre 0.1 y 0.3 indican poca correlación
- Valores de  $r_s$  entre 0.3 y 0.5 indican correlación media
- Valores de  $r_s$  entre 0.5 y 0.7 indican correlación alta
- Valores cercanos a 1 indican correlación fuerte y positiva
- Valores cercanos a -1 indican correlación fuerte y negativa
- Valores cercanos a cero indican que no hay correlación lineal

e. Valor Calculado

**Tabla N° 9. Cálculo del valor de Rho de Spearman para la hipótesis general**

		Calidad de atención Satisfacción		
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

f. Decisión Estadística:

En la Tabla 9, el análisis estadístico utilizando la prueba Rho de Spearman evidencia una significancia estadística de  $p=0.000$ , lo cual es menor al nivel crítico de  $\alpha=0.05$ . Esto permite concluir que existe una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.416 y según los parámetros establecidos para esta medida, este valor indica una correlación positiva media.

### 6.3. Prueba de hipótesis específicas

#### a. Hipótesis específica 1:

##### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años.

##### Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años.

**Tabla N° 10. Prueba Rho de Spearman entre calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana**

			Calidad de atención	Satisfacción humana
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción humana	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

##### Decisión Estadística:

Teniendo en consideración el nivel de significancia es 0.000, el cual es menor a 0.05, a favor de la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.390, según los parámetros establecidos para esta medida, este valor indica una correlación positiva media. Conclusión. Se afirma que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años.

**b. Hipótesis Específica 02:**

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años.

**Hipótesis Alternativa (Ha):**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años.

**Tabla N° 11. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna**

		<b>Correlaciones</b>		
			Calidad de atención	Satisfacción oportuna
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción oportuna	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Decisión Estadística:**

Teniendo en consideración el nivel de significancia es 0.000, el cual es menor a 0.05, a favor de la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.494, según los parámetros establecidos para esta medida, este valor indica una correlación positiva media. Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna.

**c. Hipótesis Específica 03:**

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años.

**Hipótesis Alternativa (Ha):**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años.

**Tabla N° 12. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua.**

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de atención	Satisfacción continua
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción continua	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Decisión Estadística:**

Teniendo en consideración el nivel de significancia es 0.000, el cual es menor a 0.05, a favor de la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.436, según los parámetros establecidos para esta medida, este valor indica una correlación positiva media. Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años.

**d. Hipótesis Específica 04:**

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años

**Hipótesis Alterna (Ha):**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años.

**Tabla N° 13. Prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura**

			Calidad de atención	Satisfacción segura
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción segura	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Decisión Estadística:**

Teniendo en consideración el nivel significancia es 0.000, el cual es menor a 0.05, a favor de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.413, según los parámetros establecidos para esta medida, este valor indica una correlación positiva media. Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao. Los hallazgos evidenciaron que existe una relación directa entre la percepción de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias, lo que concuerda con investigaciones previas que resaltan la importancia de la calidad en la atención de salud para garantizar la adherencia a los controles de crecimiento y desarrollo infantil (Madero et al., 2023)

Los resultados indicaron que el 45.3% de las madres calificaron la calidad de atención como baja, mientras que el 23.8% la consideró promedio y solo el 3.8% la evaluó como alta. En cuanto a la satisfacción percibida, el 56.3% reportó un nivel bajo, el 6.3% expresó satisfacción media y únicamente el 3.8% indicó una satisfacción alta. Estos hallazgos son consistentes con estudios realizados en América Latina, donde se ha identificado que la falta de recursos, infraestructura deficiente y sobrecarga del personal de salud influyen negativamente en la percepción de calidad del servicio y, en consecuencia, en la satisfacción del usuario (Roper et al., 2022).

Al analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción percibida, se encontró que el 70% de las madres que reportaron una baja calidad de atención también expresaron una baja satisfacción. Entre quienes calificaron la atención como promedio, el 20% mostró insatisfacción y solo el 1.3% manifestó satisfacción alta. Estos datos reflejan que la percepción de una atención de calidad influye significativamente en la satisfacción de las usuarias, lo que se alinea con los postulados de la Teoría de la Discrepancia entre Expectativas y Percepciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) Este modelo explica que la satisfacción o insatisfacción surge de la comparación entre las expectativas previas y las percepciones reales del servicio recibido.

En la dimensión humana de la calidad de atención, se observó que el 66.3% de las madres que calificaron la calidad de atención como baja también reportaron baja satisfacción en este aspecto. En contraste, solo el 3.8% de las madres que evaluaron la atención como alta expresaron satisfacción en esta

dimensión. Esto confirma que la empatía, la comunicación efectiva y la atención personalizada son factores determinantes en la percepción de calidad del servicio de salud (Dávalos y García, 2024). En este sentido, la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson enfatiza la importancia de la interacción entre el profesional de salud y el paciente, resaltando que un trato digno y respetuoso contribuye significativamente a mejorar la experiencia del usuario y su satisfacción con la atención recibida.

Respecto a la dimensión oportuna, el 72.5% de las madres que reportaron una baja calidad de atención también percibieron baja satisfacción en este aspecto, lo que resalta la importancia del acceso oportuno a los servicios de salud. Investigaciones previas han señalado que los tiempos de espera prolongados y la falta de disponibilidad de citas médicas afectan negativamente la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios (Santes et al., 2023). La optimización de la gestión de citas y la reducción de tiempos de espera podrían contribuir a mejorar este indicador en el Centro de Salud Santa Fe.

En la dimensión continua, se identificó que el 71.3% de las madres con baja calidad de atención también manifestaron insatisfacción en este aspecto, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la continuidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo infantil. La literatura señala que la fragmentación en la prestación de servicios de salud afecta la adherencia a los controles médicos y dificulta el seguimiento adecuado del desarrollo infantil (Kidane et al., 2022).

Finalmente, en la dimensión segura, el 67.5% de las madres con una percepción baja de calidad también reportaron insatisfacción en este ámbito, lo que sugiere que la infraestructura y condiciones del entorno del centro de salud influyen en la satisfacción de las usuarias. Investigaciones en Perú han identificado que la falta de higiene, la insuficiente disponibilidad de insumos médicos y la precariedad en las instalaciones impactan negativamente en la percepción de calidad de los servicios de salud (Arce, 2023)

Desde el punto de vista metodológico, el estudio presentó fortalezas y limitaciones. Una de sus principales fortalezas fue el uso de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal, lo que permitió obtener datos objetivos sobre la relación entre calidad de atención y

satisfacción percibida. Sin embargo, una limitación fue la aplicación del muestreo probabilístico con una muestra relativamente pequeña (80 madres), lo que podría restringir la generalización de los hallazgos a otras poblaciones con características distintas.

En conclusión, los resultados del estudio evidencian que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción percibida por las madres de niños menores de 5 años. La percepción de una atención de baja calidad se asocia con una menor satisfacción en todas las dimensiones evaluadas: humana, oportuna, continua y segura. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias para mejorar la atención en el Centro de Salud Santa Fe, incluyendo la capacitación del personal de salud en trato humanizado, la optimización de los tiempos de espera y la mejora de la infraestructura del establecimiento. Además, se recomienda fortalecer la evaluación periódica de la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción, permitiendo una retroalimentación continua para la mejora de la atención materno-infantil en el primer nivel de atención en salud.

## VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de santa fe callao – 2024 ( $r=0.416$ ,  $p=0.000$ ).
- Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años ( $r=0.390$ ,  $p=0.000$ ).
- Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años ( $r=0.494$ ,  $p=0.000$ ).
- Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años ( $r=0.436$ ,  $p=0.000$ ).
- Existe relación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años ( $r=0.413$ ,  $p=0.000$ ).

## **Recomendaciones**

1. Para la Dirección Regional de Salud del Callao: Fortalecer la supervisión y monitoreo de los servicios de salud en el Centro de Salud Santa Fe Callao, asegurando la optimización de tiempos de espera y el acceso oportuno a los controles de crecimiento y desarrollo infantil, con el objetivo de mejorar la percepción de calidad y la satisfacción de las madres usuarias.
2. Para la unidad de recursos humanos de la Red de salud: Desarrollar y ejecutar programas de formación continua dirigidos al personal de salud en temas de atención centrada en el paciente, calidad del servicio y estrategias para la reducción de tiempos de espera, con el propósito de fortalecer la percepción de calidad en la atención materno-infantil.
3. Para la jefatura del Centro de Salud Santa Fe Callao: Implementar estrategias para mejorar la continuidad de la atención en el servicio materno-infantil, garantizando un adecuado seguimiento a los niños menores de 5 años y estableciendo mecanismos de coordinación entre los profesionales de salud para evitar la fragmentación del servicio.
4. Para el personal de salud: Mejorar la interacción con las usuarias mediante un enfoque basado en la empatía, la comunicación efectiva y el respeto a los derechos del paciente, asegurando que las madres perciban una atención de calidad y se incremente su satisfacción con los servicios recibidos.
5. Para futuros investigadores: Ampliar los estudios sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción percibida en otros establecimientos de salud del primer nivel de atención, incorporando metodologías mixtas que permitan una comprensión más profunda de los factores que influyen en la percepción de calidad de los servicios de salud materno-infantil.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [Internet]. 2022 [citado 6 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 1 de noviembre de 2023];20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
3. Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R, Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. Horiz Méd Lima [Internet]. julio de 2022 [citado 28 de octubre de 2023];22(3). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
4. Arévalo Vásquez MK. Calidad de atención y satisfacción en servicio de pediatría según padres de familia en un centro de salud Cajamarquino [Internet] [Tesis para optar Grado de Maestro en Gestión de los servicios de salud]. [Cajamarca]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103080>
5. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2023 [citado 14 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
6. Borges de Melo M, Alves Barbosa M, Regina de Souza P. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. agosto de 2011;19(2):10. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es\\_26.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_26.pdf)
7. González Santa Cruz F, Sánchez Cañizares SM, López-Guzmán T. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. Estud Perspect En Tur [Internet]. octubre de 2011 [citado 18 de diciembre de 2023];20(5):1047-68. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1851-17322011000500005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1851-17322011000500005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
8. Méndez-Florián KJ. Satisfacción de la atención en salud en los servicios de emergencia de los hospitales de Lambayeque. Rev Cuerpo Méd Hosp Nac Almanzor Aguinaga Asenjo [Internet]. 2015

[citado 6 de marzo de 2025];8(4):241-241. Disponible en: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/170>

9. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. 2021 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
10. Gutierrez Alvarez SA. Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital del Callao, 2022. 14 de agosto de 2022 [citado 7 de marzo de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7127>
11. Madero Zambrano KP, Anaya YMM, Camargo SAG, Correa LML. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Investig En Enferm Imagen Desarro [Internet]. 19 de enero de 2023 [citado 16 de marzo de 2025];25. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
12. Santes Bastián M del C, Arias MLF, Díaz NM, Vásquez MJG, Sánchez HF. Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados. Horiz Enferm [Internet]. 27 de diciembre de 2023 [citado 16 de marzo de 2025];34(3):624-36. Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/60143>
13. Ropero Arenas AM, Gutierrez MLM, Huertas NMC, Doria CDP, Martínez MPP, Puerto YNS. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Bol Semillero Investig En Fam [Internet]. 29 de noviembre de 2022 [citado 16 de marzo de 2025];4(1). Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
14. Kidane A, Getachew T, Mesfin F, Eyeberu A, Dheresa M. Maternal satisfaction on delivery care services and associated factors at public hospitals in eastern Ethiopia. Int Health [Internet]. 1 de marzo de 2023 [citado 23 de marzo de 2025];15(2):189-97. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/inthealth/ihac038>
15. Paredes LAZ, Fiallos CMS. Satisfacción de las mujeres en la experiencia del parto. Sapienza Int J Interdiscip Stud [Internet]. 30 de noviembre de 2022 [citado 23 de marzo de 2025];3(8):139-55. Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/569>

16. Arce Vega RN. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de Los Olivos - Lima 2022 [Internet] [Tesis titulación]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 16 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9040>
17. Caruajulca Marrufo Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. [Internet] [Tesis titulación]. [Cajamarca]: Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2022 [citado 16 de marzo de 2025]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14142/315>
18. Castillo Chung DA. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 24 de octubre de 2022 [citado 16 de marzo de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5145>
19. Huilca Bautista LM. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019. Crescendo [Internet]. 2022 [citado 16 de marzo de 2025];13(1):49-62. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8915801>
20. Linde P. Así está el sistema sanitario cinco años después de la pandemia: más personal, pero también más colapso [Internet]. El País. 2025 [citado 22 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://elpais.com/sociedad/2025-03-13/asi-esta-el-sistema-sanitario-cinco-anos-despues-de-la-pandemia-mas-personal-pero-tambien-mas-colapso.html>
21. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Rodríguez RL, Aguilar SL, Perea González GP, López Ramírez E, et al. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias Diálogos En Soc Conoc [Internet]. diciembre de 2021 [citado 1 de noviembre de 2023];9(23). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-80642021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-80642021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
22. Quintero RSG, Toirac YG, Laffita DM, Rodríguez IG, Ruiz RL. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR [Internet]. 22 de mayo de 2021 [citado 21 de marzo de 2025];(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>

23. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA [Internet]. 23 de septiembre de 1988 [citado 7 de febrero de 2025];260(12):1743-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
24. Kringos DS, Boerma WG, Hutchinson A, van der Zee J, Groenewegen PP. The breadth of primary care: a systematic literature review of its core dimensions. BMC Health Serv Res [Internet]. 13 de marzo de 2010 [citado 22 de marzo de 2025];10(1):65. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-65>
25. Berwick DM, Nolan TW, Whittington J. The triple aim: care, health, and cost. Health Aff Proj Hope. 2008;27(3):759-69.
26. Starfield B. Is primary care essential? Lancet Lond Engl. 22 de octubre de 1994;344(8930):1129-33.
27. Marshall MN, Shekelle PG, Leatherman S, Brook RH. The public release of performance data: what do we expect to gain? A review of the evidence. JAMA. 12 de abril de 2000;283(14):1866-74.
28. O. A., Klazinga NS, Delnoij DMJ, ten Asbroek AHA, Custers T. Conceptual frameworks for health systems performance: a quest for effectiveness, quality, and improvement. Int J Qual Health Care J Int Soc Qual Health Care. octubre de 2003;15(5):377-98.
29. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2004 [citado 22 de marzo de 2025];21(1):109-17. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
30. Oliveros-Donohue MÁ. Humanización de la Pediatría. Acta Médica Peru [Internet]. abril de 2015 [citado 22 de marzo de 2025];32(2):85-90. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1728-59172015000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1728-59172015000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
31. Domínguez-Samamés R, Romero-Albino Z, Cuba-Fuentes MS, Domínguez-Samamés R, Romero-Albino Z, Cuba-Fuentes MS. Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. Rev Medica Hered [Internet]. enero de 2022 [citado 22 de marzo de 2025];33(1):35-40. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1018-130X2022000100035&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2022000100035&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
32. Díaz-Rodríguez M, Alcántara Rubio L, Aguilar García D, Puertas Cristóbal E, Cano Valera M, Díaz-Rodríguez M, et al. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión

- integrativa de la literatura. *Enferm Glob* [Internet]. 2020 [citado 22 de marzo de 2025];19(58):640-72. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412020000200020&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000200020&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
33. Tapia J de, Encina R, Piangatelli M del C, Pirola J, González GP, Moscoso NS, et al. Barreras al acceso según las etapas del proceso de atención de la salud de los adultos mayores. *Gerokomos* [Internet]. 2023 [citado 22 de marzo de 2025];34(3):183-7. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1134-928X2023000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1134-928X2023000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  34. Villar B. Teoría de la Discrepancia: Concepto y Aplicación [Internet]. *Liderazgo Moderno*. 2024 [citado 22 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://liderazgoautocratico.website/teoria-de-la-discrepancia/>
  35. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M, Bustamante MA, Zerda E, et al. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Inf Tecnológica* [Internet]. febrero de 2020 [citado 22 de marzo de 2025];31(1):161-70. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642020000100161&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000100161&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  36. Olán RJA. Expectativas, percepción del paciente hacia su terapeuta y razones para asistir a dos o más sesiones. *Salud Ment* [Internet]. 2007 [citado 22 de marzo de 2025];30(5):55-62. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=16233>
  37. Caballero-Muñoz E, Alves-Pereira V, Caballero-Muñoz E, Alves-Pereira V. Del cuidado humano al cuidado del ambiente. *Index Enferm* [Internet]. junio de 2023 [citado 22 de marzo de 2025];32(2). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-12962023000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962023000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  38. Berríos ZDG, Muñoz IEG. El Cuidado Humano y el aporte de las Teorías de Enfermería a la Práctica enfermera. *Rev Conecta Lib ISSN 2661-6904* [Internet]. 29 de agosto de 2020 [citado 22 de marzo de 2025];4(2):127-35. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/110>
  39. Orenga Villanueva E. Modelo humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado. *Recer Dipòs Recer Catalunya* [Internet]. 31 de mayo de 2018 [citado 22 de marzo de 2025]; Disponible en: <http://repositori.uic.es/handle/20.500.12328/917>
  40. Ministerio de Salud - Perú (MINSA). Sistema de Gestión de la Calidad de Atención en Salud [Internet]. MINSA; 2007. Disponible en: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)

41. Zurita Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. 1996;57(4). Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)
42. Ministerio de Salud de Perú. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años [Internet]. MINSA; 2011. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/ESRI/pdf/p\\_0004.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/ESRI/pdf/p_0004.pdf)
43. Love M, Hunter AK, Lam G, Muir LV, Lin HC. Patient Satisfaction and Perceived Quality of Care with Telemedicine in a Pediatric Gastroenterology Clinic. *Pediatr Rep.* 12 de abril de 2022;14(2):181-9.
44. Mira Solves JJ, Buil Aina JA, Rodríguez-Marín J, Aranaz Andrés J. Calidad percibida del cuidado hospitalario. *Gac Sanit* [Internet]. 1 de enero de 1997 [citado 22 de marzo de 2025];11(4):176-89. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911197712962>
45. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered* [Internet]. abril de 2012 [citado 7 de septiembre de 2023];23(2):88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
46. Hernandez Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera Edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018. 714 p.
47. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta Edición. México D.F.: Mc Graw Hill Education; 2014. 634 p. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/12JXt5vpPiUhN09kVmbDT3AubAsQIzPQA/view>
48. Yuni JA, Urbano CA. *Técnicas Para Investigar 2*. Segunda Edición. Argentina: Editorial Brujas; 2007. 118 p.
49. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria* [Internet]. 15 de mayo de 2003 [citado 15 de abril de 2023];31(8):527-38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
50. Deudor Chamorro J. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de un Hospital de Lima, 2023 [Internet] [Tesis titulación].

[Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 22 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10455>

51. Monzon Fuentes MP. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022 [Internet] [Tesis titulación]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 22 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7841>

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA, EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CENTRO DE SALUD SANTA FE CALLAO - 2024”

**Responsables:** Jack Ever Tuesta Ferreyra

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b></p> <p>¿Identificar la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención y satisfacción</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe 2024 – Callao?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b></p> <p>¿Identificar la relación entre la calidad de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibidas en madres de niños menores de 5 años del centro de santa fe callao - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: técnica</li> <li>- D.2: humana</li> <li>- D.3: entorno</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción percibida</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: humana</li> <li>- D.2: oportuna</li> <li>- D.3: continua</li> <li>- D.4: segura</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Se presento un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>El presente estudio se caracteriza por su enfoque centrado en la investigación aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional, porque</p>

<p>percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024</p> <p><b>P.E.2</b> ¿determinar la relación entre la dimensión oportuna de la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿identificar la relación entre la dimensión continua de la calidad de atención y</p>	<p>atención en la dimensión humana y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Santa Fe Callao -2024?</p> <p><b>O.E.2</b> determinar la relación entre dimensión oportuna y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p> <p><b>O.E.3</b> identificar la relación entre dimensión continua y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p>	<p>calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años.</p> <p><b>H.E.2</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión oportuna y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años.</p> <p><b>H.E.3</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención</p>		<p>permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular (36)</p> <p><b>Población:</b> La población se encuentra constituida por 80 madres de niños menores de 05 años que acuden centro de salud santa fe callao - 2024</p> <p><b>Muestra:</b> 80 madres</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> Se ha utilizado como técnica a la encuesta</p>
---	---	--	--	--

<p>satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p> <p><b>P.E.4</b> ¿identificar la relación entre la dimensión segura de la calidad de atención y satisfacción percibida, en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao?</p>	<p><b>O.E.4</b> identificar la relación entre dimensión segura y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Santa Fe Callao - 2024?</p>	<p>en su dimensión continua y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años.</p> <p><b>H.E.4</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión segura y la satisfacción percibida en madres de niños menores de 5 años.</p>		<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de tipo escala Likert, realizado por Diaz J.</p> <p>Para medir la variable de satisfacción se utilizó el cuestionario de Mellado C. en el año 2007</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p>
--	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 1: calidad de atención

Sexo: M  F

Edad:

**Grado de instrucción:** Primaria  Secundaria  técnica  Univ

**Estado civil:** Soltero  Casado  Separado  Divorcedo   
conv.

A continuación, presentamos el cuestionario para conocer la calidad de atención y nivel de satisfacción, para ello deberán responder con atención cada una de las preguntas marcando con un aspa la alternativa que cree conveniente.

**1= siempre 2= casi siempre 3= con frecuencia 4= en ocasiones 5= casi nunca 6= nunca**

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION:

N.º	ITEMS	S I E M P R E	C A S I S I E M P R E	C O N F R E C U E N C I A	E N O C A S I O N E S	C A S I N U N C A	N U N C A
	<b>TECNICA</b>						
<b>1</b>	¿La enfermera le brinda la información cuando usted la solicita?						
<b>2</b>	¿La enfermera brinda información sobre la alimentación y nutrición de su niño?						

3	¿La enfermera le ha informado sobre cómo debe estimular a su niño?						
4	¿La enfermera suele ser tosca cuando mide y pesa a su niño?						
5	¿La enfermera muestra ser minuciosa en la evaluación de su hijo e informa su resultado?						
	<b>HUMANA</b>						
6	¿La enfermera utiliza su nombre cuando se dirige hacia usted?						
7	¿Usted siente confianza en la consejería brindada por la enfermera?						
8	¿La enfermera es tolerante cuando usted le insiste en una duda que usted tiene?						
9	¿La enfermera es amable cuando atiende a su hijo?						
10	¿Usted siente que la enfermera comprende su sentir de madre cuando hay algún problema de salud con su hijo?						
	<b>ENTORNO</b>						
11	¿En el consultorio donde se le atiende a su niño existe una limpieza adecuada?						
12	¿En la atención de su hijo, usted observó que todo estaba ordenado en la sala de espera y consultorio?						
13	¿Cuándo la enfermera atiende a su hijo cierra la puerta para respetar la privacidad de su hijo?						
14	¿Cuándo la enfermera le brinda resultados u observaciones que tenga sobre su hijo se lo dice en privado?						
15	¿Siente que su niño está cómodo en los controles que se realiza tanto con el inmobiliario del consultorio como con la atención de la enfermera?						

**Instrumento 2:** Satisfacción.

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente las preguntas que se formulen.
2. Marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga.
3. Escoja solo una alternativa para cada pregunta.
4. No deje preguntas sin responder.
5. Su edad es muy importante
6. Si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco.

## 7. En caso de duda consultar a la investigadora

<b>N.º</b>	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>nunca</b>
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La enfermera realizó la evaluación física			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia			
14	Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			

<b>18</b>	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
<b>19</b>	La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
<b>20</b>	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
<b>21</b>	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
<b>22</b>	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA, EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CENTRO DE SALUD SANTA FE CALLAO - 2024

**Nombre del Experto:**

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

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

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

### III. OBSERVACIONES GENERALES



Apellidos y Nombres del validador: WENDY JANE OCHOA SHUPIGAHUA  
 Grado académico: LIC. ENFERMERIA – TUTORA LOCAL EN CRED CON ENFOQUE DIT  
 N°. DNI: 45925847

## Anexo 4: Base de datos

### CALIDAD DE ATENCION

1	2	3	4	5	6
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CON FRECUENCIA	EN OCASIONES	CASI NUNCA	NUNCA

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	6	1	5	2	1	1	4	3	3	1	1	2
4	1	2	1	6	2	5	2	2	2	1	1	1	5	1	2
5	1	1	2	6	3	3	2	2	1	2	3	3	4	2	2
6	1	1	1	6	2	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2
7	1	1	1	4	2	6	2	2	2	4	1	1	6	2	3
8	1	1	2	6	2	6	2	1	1	2	2	1	2	2	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
10	1	1	2	6	4	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2
11	1	6	6	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1
12	2	2	1	6	2	1	1	1	1	4	1	2	6	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
17	1	1	1	6	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	6	2	4	2	1	1	1	1	1	5	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
20	1	1	1	6	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
22	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	2	6	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1
24	1	1	1	6	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
25	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1
27	1	1	1	6	6	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
28	1	1	1	6	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
29	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
30	2	1	5	6	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
31	1	1	5	6	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3

34	1	1	4	6	2	6	1	1	1	2	1	2	1	1	2
35	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
36	1	1	4	6	1	5	2	2	1	1	1	2	1	1	1
37	1	1	4	6	2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2
38	1	2	1	6	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
39	1	1	4	6	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
41	1	1	1	6	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
42	1	1	5	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	3	6	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	2	6	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	4	6	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	3	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	6	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	2	6	1	6	1	1	1	2	1	1	1	1	2
49	1	1	3	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2
50	1	1	1	6	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	3	6	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	4	6	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	2	2	6	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	4	6	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	2	6	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1
56	1	2	5	6	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	3	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
58	1	1	1	6	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2
59	2	1	3	6	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	6	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2
61	1	1	1	6	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2
62	1	1	4	6	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	6	6	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2
64	1	1	1	6	1	6	1	1	1	1	1	1	2	2	2
65	1	1	2	6	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2
66	1	1	1	6	1	6	1	2	1	1	1	1	1	1	1
67	1	2	1	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	2	1	1	6	2	6	1	2	1	1	1	1	2	2	2
69	1	1	4	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	6	1	6	1	1	1	1	1	1	2	2	1
71	2	1	3	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	3	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	2	1	2	6	2	6	1	2	1	2	1	1	2	2	2
75	1	1	1	6	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	2	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	2	6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	3	6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	3	6	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1

80	1	1	3	6	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**SATISFACCION  
PERCIBIDA**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
SIEMPRE	AVECES	NUNCA

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3
8	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	
10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
12	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
19	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
24	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	
29	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
32	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
33	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	

35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
37	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1		1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
67	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
69	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
75	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## Anexo 5: Galería de imágenes



## Anexo 6: Documento de autorización de ejecución de la tesis



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Chincha Alta, 23 de Enero del 2025

**OFICIO N°0091-2025-UAI-FCS**

**Dr. Roberto Espinoza Atoche**  
**Director Regional de Salud del Callao**  
**CS. SANTA FE**  
**Presente. -**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, **responsabilidad social** y **bienestar universitario** en inserción laboral.

En tal sentido, nuestro estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. El estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que El estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación del estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Firmado digitalmente por:  
PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL  
FIR 45270142 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 23/01/2025 19:19:41-0500

**Mag. José Yomil Pérez Gomez**

DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

☎ (056) 269176  
✉ info@autonomadeica.edu.pe  
📍 Av. Abelardo Alva Maurtua 489  
🌐 autonomadeica.edu.pe



## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, **TUESTA FERREYRA, Jack Ever** identificado con código de estudiante **0046716340** del Programa de Estudios de Enfermería, quien viene desarrollando la tesis denominada **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA, EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL CS. SANTA FE CALLAO - 2024"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar al estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 23 de Enero del 2025



Firmado digitalmente por:  
PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL  
FIR 45078142 hard  
Objetivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 23/01/2025 10:48:40-0500

**Mag. José Yomil Pérez Gomez**  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176  
info@autonomadeica.edu.pe  
Av. Abelardo Alva Maurtua 489  
autonomadeica.edu.pe



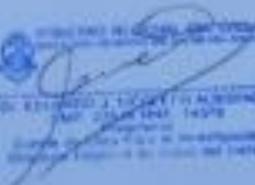
### CONSTANCIA N°013-2025-COMITÉ DE ÉTICA/II/DIRESACALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS DEL CENTRO DE SALUD SANTA FE - CALLAO, 2024" ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de JACK EVER TUESTA FERREYRA.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 14 de febrero del 2025 hasta el 13 de febrero del 2026; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados, de igual forma al finalizar su investigación deberá ser presentada de forma física y magnética a través de la Unidad de Investigación de la DIRESA Callao.

Callao, 14 de febrero del 2025



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
Dr. EDUARDO J. TUESTA FERREYRA  
Méd. 2014612445 - 14078  
Presidente del Comité de Ética en Investigación  
Unidad de Investigación de la DIRESA Callao

# Anexo 7. Informe turnitin al 20%



## TUESTA FERREYRA JACK EVER.docx

📅 2025

📅 2025

🏫 Universidad Autónoma de Ica

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tmzoid::3117:442617495

Fecha de entrega  
25 mar 2025, 6:39 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
25 mar 2025, 6:52 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
TUESTA FERREYRA JACK EVER.docx

Tamaño de archivo  
1.5 MB

98 Páginas

21.334 Palabras

103.677 Caracteres



## 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

---

### Top Sources

- 18%  Internet sources
- 1%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

---

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

### Top Sources

- 18% Internet sources
- 1% Publications
- 10% Submitted works (Student Papers)

### Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	7%
2	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	3%
3	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	3%
4	Submitted works	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2017-11-02	1%
5	Internet	www.ti.autonomaedica.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
9	Internet	hdl.handle.net	<1%
10	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
11	Submitted works	unasam on 2024-06-06	<1%

12	Submitted works	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-01-30	<1%
13	Submitted works	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05	<1%
14	Submitted works	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04	<1%
15	Submitted works	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-10-24	<1%
16	Submitted works	Universidad Tecnologica de los Andes on 2022-10-25	<1%
17	Publication	Andersson Manuel Roperero Arenas, Martha Liliana Maldonado Gutierrez, Natalia ...	<1%
18	Submitted works	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-09-13	<1%
19	Submitted works	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-12-05	<1%
20	Submitted works	Universidad Tecnologica de los Andes on 2025-01-02	<1%
21	Publication	Joseph Trejos, Cindy Johanna. "La Gestion Administrativa Como Predictora De La ...	<1%
22	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
23	Publication	Sergio Armando Dextre-Vilchez, Richard Jeremy Febres-Ramos, Miguel Raúl Merc...	<1%
24	Publication	Sánchez Farfán, Marina del Carmen   Rojas Pinto, Katty Isabel   Hidalgo Hidalgo, ...	<1%
25	Publication	José Alfredo Dávila-Arenas, Roberto Carlos Ramos-Cuzque, Moises David Reyes-Pe...	<1%

26	Submitted works	Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-02-07	<1%
27	Submitted works	Universidad Andina del Cusco on 2019-06-19	<1%
28	Submitted works	unasam on 2024-04-09	<1%
29	Submitted works	usmp on 2025-03-07	<1%
30	Publication	Daniela Jacqueline Espinoza Padilla, Verónica Teresa Guerra Guerrero, Margarita ...	<1%
31	Submitted works	Universidad Andina del Cusco on 2024-06-13	<1%
32	Submitted works	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2024-10-04	<1%
33	Publication	Jannette Marga Loza Sosa. "PERCEPCIONES DE USUARIOS Y PERSONAL DE ENFER...	<1%
34	Submitted works	uncedu on 2024-08-19	<1%