



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

SATISFACION DE LAS MADRES RELACIONADO A LA
CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
DEL AREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA,
HUARAZ - 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

PRESENTADO POR:

VILLANUEVA BORJA HELEN MILAGROS
HUARANGA CHAGUA DEHICY ARACELLY

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

MG. ALEX ARTURO VILCAS LAZO
CÓDIGO ORCID: N°0000-0002-9507-0153

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 08 de julio del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach.** Helen Milagros Villanueva Borja y Dehicy Aracelly Huaranga Chagua de la Facultad de salud, del programa Académico de ENFERMERIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS



TESIS



TITULADO:

“SATISFACION DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ - 2025”

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:
VILCAS LAZO ALEX ARTURO
FIR 46088220 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/07/2025 02:38:57-0500

MG. ALEX ARTURO VILCAS LAZO
CODIGO ORCID: 0000-0002-9507-0153
DNI: 46088220

DECLATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El notario no se responsabiliza por el contenido de este documento, de acuerdo al art 108° del Decreto Legislativo N.° 1049.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Villanueva Borja Helen Milagros identificado(a) con DNI N°74074791 y Huaranga Chagua Dehicy Aracelly, identificado(a) con DNI N°72254003, en nuestra condición de estudiantes 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: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ-2025, declaramos bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- 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.
- 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.
- 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.
- 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:

14%

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.

Chincha Alta, 09 de Julio del 2025.


Helen Milagros Villanueva Borja.
74074791


Dehicy A. Huaranga Chagua,
72254003

Este documento no fue redactado en la notaría.

LEGALIZACIÓN A LA VUELTA →

CERTIFICO: Que esta(s) firma(s) corresponde(n) a
HVARANGA CHAGUA DEHICY ARACELY
Identificado(s) con: DNI N° 72254003
El notario no se responsabiliza del contenido.

CERTIFICO: Que esta(s) firma(s) corresponde(n) a
VILLANUEVA BORJA HELEN MILAGROS
Identificado(s) con: DNI N° 74074791
El notario no se responsabiliza del contenido.

09 JUL 2025




HÉMERISON DANTE MANOSALVA PÉREZ
ABOGADO - NOTARIO DE HUARAZ
REG. C.N.A. Nº 52



DEDICATORIA

A Dios, por brindarnos la fuerza y no desistir en el proceso para la culminación de nuestra carrera.

A nuestros padres, por su trabajo, esfuerzo, sacrificio para educarnos en toda nuestra formación profesional y por su apoyo condicional en nuestros momentos más difíciles, que nos llevaron por el camino de bien.

A nuestra familia por ser nuestra fortaleza y por buscar lo mejor para nosotras, fueron ustedes nuestra motivación más grande para concluir con éxito el informe de tesis.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Autónoma de Ica, por habernos brindado las herramientas y el apoyo necesario para concluir nuestra investigación.

A nuestro asesor, por sus observaciones y comentarios constructivos que han sido cruciales para la consolidación de nuestro trabajo de tesis.

A nuestras licenciadas y al director del Centro de Salud Palmira, por compartir su tiempo y esfuerzo con el avance de nuestro proyecto y nos brindaron su amistad, confianza y apoyo.

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cre del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

El estudio fue básico cuantitativo, relacional, diseño no experimental, transversal y prospectivo. La población de la investigación consistió en 139 madres con niños menores de 4 años, con una muestra de 103 madres. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento para recopilar datos y evaluar la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería. Los resultados muestran que el 63.1% (65) presentó calidad baja y el 31.1% (32) calidad media en cuanto a la calidad humana. En cuanto a la calidad técnico científico el 54.4% presento calidad baja y el 31.1% (32) calidad media y la calidad entorno presentó 52.4% (54) calidad media. En conclusión, no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Palabras clave: Atención, Cred, Madres, Satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between maternal satisfaction and the quality of care provided by nursing staff in the Cred area of the Palmira Health Center, Huaraz, 2025.

The study was based on a quantitative, relational, non-experimental, cross-sectional, and prospective design. The research population consisted of 139 mothers with children under 4 years of age, with a sample of 103 mothers. The technique used was a survey, using a questionnaire as an instrument to collect data and assess maternal satisfaction and the quality of care provided by nursing staff. The results show that 63.1% (65) reported low quality and 31.1% (32) reported medium quality in terms of human quality. Regarding technical and scientific quality, 54.4% reported low quality and 31.1% (32) reported medium quality, and 52.4% (54) reported medium quality in terms of environmental quality. In conclusion, there is no significant relationship between maternal satisfaction and the quality of care provided by nursing staff in the Cred area of the Palmira Health Center, Huaraz, 2025.

Keywords: Attention, Cred, Mothers, Satisfaction.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
2.1. Descripción del problema.....	16
2.2. Pregunta de investigación general.....	19
2.3. Preguntas de investigación específicas	19
2.4. Objetivo general	19
2.5. Objetivos específicos	20
2.6. Justificación e importancia	20
2.7. Alcances y limitaciones	22
III. MARCO TEÓRICO.....	24
3.1. Antecedentes	24
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual.....	39
VI. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Tipo y Nivel de investigación.....	41
4.2. Diseño de Investigación	42
4.3. Hipótesis general y específicas.....	42
4.4. Identificación de variables	42

4.5. Matriz de operacionalización de variables	44
4.6. Población – Muestra	46
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	46
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Presentación de Resultados	50
5.2. Interpretación de los resultados	58
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	59
6.1 Análisis inferencial	59
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	64
7.1. Comparación resultados	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz De Consistencia	77
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	81
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	88
Anexo 4: Base de datos.....	91
Anexo 5: Evidencias fotográficas	93
Anexo 6: Documentos administrativos.....	99
Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Satisfacción de las madres con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025.....	50
Tabla 2 Accesibilidad con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	51
Tabla 3 Confort con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	52
Tabla 4 Mantener la relación de confianza con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	53
Tabla 5 Calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025	54
Tabla 6 Calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025	55
Tabla 7 Calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.....	56
Tabla 8 Calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción de las madres con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025.....	50
Figura 2 Accesibilidad con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	51
Figura 3 Confort del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	52
Figura 4 Mantener la relación de confianza con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	53
Figura 5 Calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.....	54
Figura 6 Calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025	55
Figura 7 Calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.....	56
Figura 8 Calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	57

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados prestados por el personal de enfermería es un elemento esencial para evaluar los servicios de salud materno infantil. Los cuidados ofrecidos en los Centros de Referencia para el Crecimiento y el Desarrollo (CRED) desempeñan un papel decisivo en la promoción de la salud infantil, ya que permiten controlar el desarrollo de los niños, detectar precozmente los problemas y aconsejar a las madres sobre prácticas saludables. Así pues, la percepción materna de la calidad de la atención recibida puede influir en la adherencia a la guardería y en la continuidad de las citas de atención infantil, lo que repercute directamente en la salud de los lactantes y los niños pequeños.(1)

El equipo de enfermería, por su proximidad a las madres y a los niños, desempeña un papel fundamental en este proceso, ya que participa en las actividades educativas, la prevención de enfermedades y la atención directa a los niños y sus familias. Sin embargo, varios factores pueden influir en la satisfacción de las madres con la atención recibida, entre ellos la calidad de la comunicación con los profesionales, el nivel de empatía mostrado, el tiempo de espera para la atención, la infraestructura del servicio, la disponibilidad de recursos y la resolución de las demandas planteadas. Además, la humanización de la atención es un aspecto clave para reforzar el vínculo entre profesionales y madres, garantizando un entorno acogedor y seguro para la promoción de la salud infantil.(2)

Por ello, es fundamental conocer la percepción de las madres sobre los cuidados prestados por el equipo de enfermería en los servicios de CRED, identificando los factores que contribuyen a una experiencia positiva y los aspectos que deben mejorarse. La evaluación de la satisfacción materna puede servir como indicador de la calidad de los servicios de salud y ayudar a implementar estrategias para mejorar la atención ofrecida, garantizando una mayor eficiencia y una atención más humanizada.(3)

Por lo tanto, este estudio busca analizar los niveles de satisfacción de las madres en relación con la calidad de la atención prestada por el personal

de enfermería en el área del CRED, considerando variables como servicio, comunicación, infraestructura y recepción. A partir de los resultados, se espera proporcionar subsidios para la mejora de los servicios, promoviendo una atención más eficaz centrada en las necesidades maternas e infantiles.

Por tal motivo, la presente investigación tendrá como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Este estudio se realizó siguiendo el esquema básico establecido por la universidad, consignando las secciones:

Capítulo I, presenta la introducción de la investigación, la cual está debidamente sustentada; y el contenido separado por capítulos, para la mejor comprensión del estudio.

Capitulo II, En este capítulo se presenta el planteamiento y descripción del problema; preguntas generales y específicas que guían el estudio. También se establecen el objetivo general y específicos, así como la justificación e importancia de la investigación.

Capitulo III, se desarrolla el marco teórico, con sus antecedentes internacionales, nacionales y locales; las bases teóricas y marco conceptual respectivamente.

Capítulo IV, En este capítulo se ubica los métodos utilizados en el estudio: tipo, nivel y diseño de investigación, así como la hipótesis general y específicas. También se identifican las variables junto con la matriz de operacionalización, se especifica la población y muestra, se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como la técnica empleada para el análisis y procesamiento de la información.

Capítulo V, se presentan los resultados obtenidos del estudio.

Capítulo VI, se analizan los resultados obtenidos.

Capítulo VII, se analizan los resultados obtenidos. En el Capítulo VII se aborda la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y se incluyen las referencias bibliográficas. Además, se adjuntan los anexos correspondientes al final del trabajo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En los últimos años, la enfermería ha desempeñado un papel fundamental en la atención médica en todo el mundo. Actualmente, la enfermería tiene aproximadamente 28 millones de licenciados, representando cerca del 50% del trabajo en el sector salud.(4)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido un marco de evaluación para valorar el desempeño de los sistemas de salud, destacando que la labor de los profesionales de la salud no solo consiste en mejorar el estado físico del paciente, sino también en asegurar su satisfacción con la atención brindada. En ese contexto, Perú aprobó la Ley N.º 29344, conocida como “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, la cual garantiza a todos los ciudadanos el acceso a una atención médica de calidad y en el momento adecuado.(5)

Asimismo, se indica que una atención sanitaria adecuada debe fundamentarse en estándares de calidad y eficiencia. Se ha evidenciado que el 10% de la población experimenta perjuicios debido a una atención deficiente; por ello, de cada 100 personas, aproximadamente 14, 7 desarrollan alguna infección asociada a una atención inadecuada.(6) La OMS informa que entre 5.7 y 8.4 millones de muertes cada año se deben a la falta de atención adecuada en diversos países con ingresos bajos y medianos, lo que equivale al 15% de los fallecimientos en esas naciones. Para hacer frente a esta problemática, se consideran varios elementos clave: eficacia, seguridad, oportunidad, equidad, integración y eficiencia.(7)

A nivel Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) enfoca sus esfuerzos en diversas estrategias orientadas a optimizar la atención sanitaria, con el objetivo de lograr un servicio

equitativo y eficiente. Su propósito es mejorar la calidad de la atención en el continente americano, dando prioridad a las poblaciones más vulnerables, ya que, según lo afirmó la directora de la OPS, la mortalidad continúa siendo alta.(8)

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) señala que ofrecer una atención de calidad representa hoy en día uno de los principales desafíos para mejorar los resultados en salud. Actualmente, enfrentar eficazmente las problemáticas existentes en los centros de salud, especialmente para prevenir la mortalidad materna, neonatal y la desnutrición infantil, requiere de una capacidad resolutive adecuada que permita brindar intervenciones de alta calidad, en comparación con otros problemas de salud.(9)

El control de crecimiento y desarrollo (CRED) es uno de los servicios fundamentales en la atención pediátrica, conformado por una serie de actividades que deben realizarse de manera periódica con el fin de supervisar el crecimiento y desarrollo adecuados del niño o niña. Estas evaluaciones son efectuadas principalmente por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), las cuales se encargan de identificar a tiempo posibles alteraciones o riesgos en la salud, el desarrollo y la nutrición de los menores. En caso se detecten dichas alteraciones, el personal de salud debe proporcionar las recomendaciones necesarias para mejorar la condición del menor.(10) Sin embargo, en el Perú aún se observan casos en los que el desarrollo infantil no es adecuadamente atendido y la información relacionada con los controles de crecimiento y desarrollo. Como resultado, en el año 2020, únicamente el 9,5% de los niños menores de 36 meses acudieron a sus controles respectivos.(10)

En la actualidad, las madres suelen otorgar mayor relevancia al cuidado de sus hijos pequeños, por lo que se mantienen atentas ante cualquier signo o síntoma inusual que pudiera surgir en el

desarrollo psicomotor de sus niños.(11) Con el desarrollo de la tecnología, hoy en día las madres cuentan con mayor acceso a información y una mejor comprensión sobre el funcionamiento del sistema de salud. Esta actitud activa por parte de las madres motiva al personal de salud a brindar una atención más eficiente, generando confianza en que sus hijos se encuentran en buenas condiciones y que los procedimientos se están realizando correctamente.(12)

A nivel local, en la región Ica, estudios previos han evidenciado que las madres tienen una percepción baja respecto a la calidad de la atención en los controles de crecimiento y desarrollo (CRED) de los menores de edad.(13)

Huillca (2022), representa la valoración de las acciones realizadas y sus resultados positivos en la atención recibida. En este sentido, se entiende que la satisfacción responde a la necesidad que tiene la persona en función de sus expectativas, reflejando así el bienestar y la efectividad del servicio brindado. De este modo, una atención de calidad se evidencia en la percepción favorable de los usuarios y en los resultados obtenidos en su experiencia de atención.(14)

Por ello, el presente proyecto de investigación abordó la situación que viven ciertas madres de familia, dado que, aunque se cuenta con personal de salud capacitado en el programa CRED, persisten dificultades en la atención, frecuentemente asociadas a deficiencias en la infraestructura o a la falta de insumos esenciales para el cuidado infantil. Esta problemática limita el cumplimiento de los objetivos establecidos y obstaculiza la prestación de una atención de calidad y satisfactoria. En cambio, cuando el entorno cuenta con condiciones adecuadas, como una temperatura óptima y materiales completos adaptados a la edad de cada niño, se facilita al personal de salud la realización de diagnósticos tempranos y la prevención de problemas en la coordinación, el lenguaje y la motricidad infantil. Sin embargo, se

ha observado que en muchos puestos de salud estos recursos no están disponibles. Además, en algunos casos, los profesionales de salud no informan a las madres sobre los procedimientos que se realizarán, lo que genera temor y desinterés para acudir a futuros controles.(15)

Por ello, el presente estudio busca analizar la satisfacción de las madres en relación a la calidad de atención del personal de enfermería del área de CRED, considerando que la percepción de un servicio de calidad influye directamente en la confianza, adherencia a los controles y bienestar de los niños atendidos en este programa.(16)

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?

P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?

P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las

madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

O.E.2: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

O.E.3: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

El presente estudio se justifica en los siguientes aspectos.

Justificación teórica: este estudio tiene como objetivo analizar la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo que requiere ser investigado. La percepción de la madre sobre la calidad de la atención está asociada a la empatía, la comunicación efectiva, el tiempo de atención y la resolución de las necesidades del niño. Los estudios demuestran que una atención humanizada e individualizada fomenta la confianza de las madres en los profesionales y repercute positivamente en el desarrollo del niño. De este modo, la evaluación de la satisfacción materna permite identificar fallos y aplicar mejoras, contribuyendo a una atención más eficaz y centrada en el paciente.

Justificación práctica: La presente investigación será Conocer esta satisfacción permite identificar fortalezas y debilidades en la

atención, promoviendo mejoras continuas en la atención. Además, las madres satisfechas tienden a adherirse mejor a las guías de salud, impactando positivamente en la prevención de complicaciones materno-infantiles. Este estudio contribuye a la cualificación de la atención, en consonancia con las directrices de la acreditación sanitaria, que busca garantizar la seguridad y la excelencia de los servicios ofrecidos. Los hallazgos podrían apoyar estrategias para mejorar el vínculo entre madres y profesionales, fortaleciendo la humanización y la confianza en la atención.

Justificación metodológica: se justifica metodológicamente, pues la investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, ya que permite la recolección y análisis, de datos numéricos que proporcionan una representación objetiva. En esta investigación, el uso de encuestas estructuradas de acuerdo con los indicadores del estudio facilita una evaluación exacta de las variables del estudio, ayudando a una mejor precisión en la detección de patrones y tendencias, el diseño de esta investigación permite evaluar la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal. Para la recolección de datos, estos serán validados mediante juicio de expertos y sometidos a la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar el uso del coeficiente de Pearson o Spearman.

Importancia

Es un factor determinante en la adherencia a los servicios de salud materno infantil. La percepción positiva de las madres está asociada a la competencia técnica, humanización, comunicación efectiva y duración de la atención brindada por los profesionales. Además, aspectos como la empatía, la disponibilidad y el respeto a las necesidades individuales influyen directamente en la experiencia de los usuarios. Evaluar esta satisfacción permite identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora,

contribuyendo a mejorar los servicios. De este modo, conocer las expectativas y necesidades de las madres permite mejorar los cuidados, promoviendo una atención más segura, eficiente y centrada en el paciente y reforzando la confianza en el equipo de enfermería.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Los alcances de esta investigación comprenden diversos aspectos clave. En términos de resultados, se espera determinar la relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred en niños menores de 4 años. Temporalmente, la investigación se desarrolló durante el año 2025, mientras que, geográficamente, se realizó en el centro de salud “Palmira”, ubicado en el distrito de Huaraz, Áncash, centrando el análisis en la satisfacción de madres y calidad de los niños atendidos.

Metodológicamente, el estudio tiene un nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental y transversal; aunque los resultados no son generalizables, ofrecen un marco relevante para futuras investigaciones en contextos similares.

Limitaciones

La investigación enfrentó varias limitaciones que afectaron su desarrollo. En el ámbito económico, la escasez de recursos financieros restringió la posibilidad de extender el estudio a otros establecimientos de salud o a diferentes áreas geográficas. En cuanto al acceso geográfico, el enfoque estuvo restringido al distrito Huaraz, lo que dificultó la generalización de los resultados a otras zonas de Áncash. Asimismo, se presentaron dificultades administrativas y burocráticas en el centro de salud, tales como retrasos en la obtención de permisos y complicaciones en la coordinación con el personal del establecimiento “Palmira”. Del mismo modo, la variedad lingüística entre las participantes, siendo que algunas tenían al quechua como idioma principal, requirió

ajustes en los instrumentos de recopilación de información y la colaboración de intérpretes para asegurar una adecuada comprensión y exactitud en los datos obtenidos. A pesar de estas dificultades, los hallazgos logrados proporcionaron datos valiosos para el análisis de la problemática y la orientación de futuras líneas de investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Tesfaye, E Debei A, Sisay F, Tafere T, (2023) Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción materna con la calidad de los servicios de vacunación infantil y sus factores asociados en los centros de salud pública de Adís Abeba (Etiopía). Métodos: Estudio transversal en centros de salud públicos de Adís Abeba, Etiopía (12 de julio - 12 de agosto de 2021) con 366 madres/cuidadoras de niños <1 año. Se usó muestreo sistemático, cuestionario administrado y lista de verificación. Se aplicó regresión logística binaria, AOR con IC 95 % y $p < 0,05$ para identificar factores asociados. Resultados Casi dos tercios (61,2%) de las madres (cuidadoras) estaban satisfechas con la calidad de los servicios de vacunación infantil. El saludo de los proveedores de servicios [AOR = 1,60; IC del 95%: 1,37-1,99] y la información sobre los tipos de vacunas [AOR = 1,54; IC del 95%: 1,32-1,89] se asociaron positivamente con la satisfacción materna. Por el contrario, el largo tiempo de espera de las madres (cuidadoras) para recibir servicios [AOR = 0,29; IC del 95%: 0,14-0,62] se asoció negativamente con los servicios. Conclusión En este estudio, se determinó que la satisfacción general de las madres con la calidad de los servicios de vacunación infantil era baja. La reducción del tiempo de espera en el centro de salud, la mejora del recibimiento y la provisión de información adecuada sobre la vacunación infantil a las madres (cuidadoras) mejoraron su satisfacción con los servicios.(17)

Fentie Y. (2022) Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados. Estudio transversal en padres de neonatos ingresados en la UCI neonatal del Hospital Integral Especializado Debre Tabor, Etiopía. Los datos se recopilaban con el instrumento EMPATHIC-N el día del alta neonatal. Resultados:

El análisis de datos se realizó en 385 padres con una tasa de respuesta del 95,06%. La satisfacción media global de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales fue del 47,8% [IC del 95%= (43,1–52,5)]. La satisfacción media de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en la dimensión de información fue del 50,40%; en la dimensión de atención y tratamiento fue del 36,9%, en la dimensión de participación parental fue del 50,1%, en la dimensión de organización fue del 59,0% y en la dimensión de actitud profesional fue del 48,6%. El género de los padres, la residencia, la estancia hospitalaria de los padres, el peso al nacer y la edad gestacional fueron factores asociados a la satisfacción de los padres. Conclusión, Se observó un bajo nivel de satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales.(18)

Pabón M, Palacio K, (2020) Tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Estudio con 3185 pacientes atendidos en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo (2017-2019), utilizando datos de las bases de la entidad. Resultados: el sexo femenino fue el predominante con un 59,7%, mientras que el masculino representó el 40,3%. Durante los tres años evaluados, la mayoría de los participantes calificaron los servicios como buenos, resaltando el servicio de laboratorio clínico con un 83.1%, seguido por la atención de enfermería con un 79.5%, la atención médica con un 77.7% y, por último, el servicio de citas con un 74%. Estos resultados reflejan un buen nivel de calidad en la atención proporcionada en el hospital. Conclusión: Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.(19)

Antecedentes nacionales

Saenz R. (2022) Tuvo como objetivo analizar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022. En cuanto a la metodología de la investigación es deductiva de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental transversal. El estudio estuvo constituido por 80 padres los cuales tuvieron entre 18 a 40 años. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, empleando una escala de Likert como instrumento. Resultados: el 35% de padres recibieron calidad de atención bajo, 42% calidad de atención medio y 23% calidad de atención alto. El 32% de padres percibieron nivel de satisfacción bajo, 48% nivel de satisfacción medio y 20% nivel de satisfacción alto.(20)

Caruajulca Y. (2022) Tuvo como objetivo el estudio determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021; Estudio cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal con 121 madres de niños <5 años. Se aplicó una encuesta con cuestionario validado por expertos. Los resultados referentes a la calidad de la atención de enfermería revelan que el 95% de las madres reportaron satisfacción total en la dimensión humana; el 90,9% expresó plena satisfacción en la dimensión técnico-científica, y el 99,2% manifestó completa satisfacción en la dimensión del entorno. En términos generales, el 99,2% de las madres reportaron estar completamente satisfechas. Se concluye que las madres de niños menores de cinco años demostraron estar plenamente satisfechas con la calidad de la atención de enfermería recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo.(21)

Torres I. (2023) Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en

madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima. Investigación cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal. Muestra de 127 participantes. Se utilizó encuesta con cuestionario. Los resultados mostraron que la calidad de la atención de enfermería se mantuvo en un nivel alto del 100%, mientras que la satisfacción de las madres alcanzó un nivel de satisfacción del 100%. Asimismo, se identificó una correlación mínima ($\rho=0,017$) entre la calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción de las madres. La correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de las madres también fue muy baja ($\rho=0,012$). Por otro lado, la dimensión humana presentó una correlación moderada con la satisfacción de las madres ($\rho=0,067$), al igual que la dimensión entorno, que mostró una correlación moderada ($\rho=0,067$) con el nivel de satisfacción materna. En conclusión, no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres.(22)

Delgado C. (2021) Tuvo como objetivo del estudio fue: Determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén. Investigación de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue conformada por 59 madres de niños de un año, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: El nivel de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería fue moderado en la dimensión humana (62,7%), técnico-científica (67,8%) y entorno (40,7%). En términos generales, el 81,4% de las participantes presentaron un nivel medio de satisfacción global. Conclusión: El nivel de satisfacción general de las madres de niños de un año respecto a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería es moderado. En

consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.(23)

Quizhpe N. (2022) Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 5 años del Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco,2022. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional y de carácter no experimental. La muestra estuvo conformada por 289 usuarias que asistieron al Centro de Salud, y para la recolección de datos se emplearon dos encuestas previamente validadas. Los resultados muestran que no existe una relación significativa entre las variables analizadas, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.039, lo que confirma la aceptación de la hipótesis general del estudio. En conclusión, no se encontró relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería del área de Control de Crecimiento y Desarrollo de niños menores de 5 años en el Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, durante el año 2022.(24)

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción del paciente

3.2.1.1. Definición de satisfacción

La satisfacción se define como el resultado de la atención que una entidad proporciona al usuario, con el fin de cumplir las expectativas del cliente. En otras palabras, es la percepción que el usuario tiene sobre la atención recibida, tomando en cuenta tanto las condiciones del entorno físico como las características y la identidad del servicio.(25)

En el ámbito de los servicios, la satisfacción está influenciada por múltiples factores, como la calidad del servicio, la accesibilidad, la amabilidad del personal, la eficiencia en la atención y la infraestructura del establecimiento. Además, aspectos emocionales, como la confianza y la seguridad

percibida en la atención, también inciden en la experiencia del usuario.

Diferentes modelos teóricos han abordado el concepto de satisfacción. Por ejemplo, la teoría de la disconfirmación de expectativas plantea que los clientes comparan sus expectativas previas con su experiencia real; si el servicio percibido supera las expectativas, se genera satisfacción, mientras que, si las expectativas no se cumplen, se produce insatisfacción. Otros modelos incluyen la satisfacción basada en el valor percibido, que considera la relación entre los beneficios obtenidos y los costos asumidos por el usuario.

3.2.1.2. Satisfacción del paciente en salud

La atención al paciente es un componente fundamental de la calidad en los centros de salud; conocer su nivel permite evitar errores al reafirmar fortalezas para asegurar un sistema de salud que brinde al usuario una atención de calidad que se brinda.(26)

Evaluar la satisfacción del paciente permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los centros de salud, optimizando los procesos para garantizar una atención humanizada, segura y eficiente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) resalta que un sistema de salud centrado en el paciente debe priorizar la comunicación efectiva, la empatía del personal, el respeto por la autonomía del usuario y la provisión de servicios oportunos y de calidad.

Diversos estudios han demostrado que un alto nivel de satisfacción en los pacientes no solo mejora la adherencia a los tratamientos, sino que también fortalece la confianza en el sistema de salud y contribuye a la reducción de quejas y litigios médicos. Modelos teóricos como el de SERVQUAL han sido aplicados en el ámbito sanitario para medir la

calidad percibida a partir de dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio.

3.2.1.3. Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción en el servicio al cliente se miden a menudo con diversas escalas y categorías que evalúan la experiencia del usuario con un producto o servicio. Se pueden dividir en los siguientes niveles:(27)

Muy insatisfecho: El cliente tuvo una experiencia negativa debido a problemas graves en la atención, el producto o el servicio recibido. Puede haber enfrentado fallas en la comunicación, largos tiempos de espera, mala calidad en la atención o incumplimiento de lo prometido. Es probable que este usuario no vuelva a consumir el servicio y exprese su descontento públicamente, lo que puede afectar la reputación de la institución o empresa.

Insatisfecho: El cliente percibió deficiencias en la atención, aunque no fueron completamente negativas. Pudo haber experimentado errores, demoras o una falta de soluciones efectivas a sus problemas. En este nivel, el usuario puede brindar retroalimentación negativa y reconsiderar su lealtad a la empresa o institución, lo que podría llevar a una disminución en la confianza y recurrencia del servicio.

Neutral o indiferente: El cliente no tuvo una experiencia ni positiva ni negativa. El servicio cumplió con los requisitos básicos esperados, sin generar una impresión significativa. Aunque no se registran quejas importantes, tampoco se logra fidelizar al usuario, ya que la atención no incluyó elementos diferenciadores que lo motiven a recomendar el servicio o preferirlo nuevamente.

Satisfecho: El cliente está conforme con la atención recibida, ya que sus expectativas fueron cumplidas de manera adecuada. No presenta quejas significativas y percibe un servicio eficiente. Sin embargo, aunque podría volver a elegir la empresa o institución, esto no implica necesariamente que la recomiende a otros, ya que la experiencia fue simplemente aceptable sin superar sus expectativas.

Muy satisfecho: El servicio brindado superó las expectativas del cliente, ofreciendo una atención de alta calidad, personalizada y eficiente. Este nivel se alcanza cuando el usuario experimenta rapidez, amabilidad y una resolución efectiva de sus necesidades. Es altamente probable que un cliente muy satisfecho recomiende el servicio y se convierta en un usuario recurrente y leal, generando una imagen positiva para la empresa o institución.

3.2.1.4. Beneficios de lograr la satisfacción del paciente

- Un paciente satisfecho tiende a seguir mejor las indicaciones médicas, lo que favorece su recuperación y mejora los resultados clínicos.
- Cuando un paciente se siente bien atendido, desarrolla confianza en el profesional de salud, lo que facilita la comunicación y el seguimiento de su tratamiento.
- Los pacientes satisfechos regresan a la misma institución o profesional de salud, promoviendo la continuidad en la atención y el seguimiento adecuado de su historial clínico.
- Pacientes bien atendidos requieren menos consultas repetidas o innecesarias, lo que permite un uso más eficiente del tiempo y los recursos hospitalarios.
- Un trato humanizado y eficiente contribuye a reducir la ansiedad y el estrés del paciente, mejorando su

experiencia y su estado emocional durante la atención médica.(28)

Control de crecimiento y desarrollo (CRED)

En el área de CRED, el personal de enfermería es responsable de prevenir enfermedades vinculadas al crecimiento y desarrollo infantil, fomentando el bienestar tanto físico como emocional del niño. Se proporciona una atención integral y holística, tomando en cuenta al niño como un ser biopsicosocial, y se le ofrecen una serie de servicios esenciales. Además, se realizan actividades como el examen físico, la evaluación del desarrollo psicomotor y la educación a la madre, atendiendo y resolviendo sus inquietudes.(29)

Se establece que la consulta debería durar entre 15 y 30 minutos, aunque debido a la alta demanda de pacientes, el tiempo de atención puede variar o reducirse según las necesidades del niño. Se emplea la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) para niños de 0 a 2 años, y la prueba de desarrollo psicomotor (TEPSI) para menores de 2 a 5 años, siendo esta última prueba la que demanda más tiempo. Asimismo, se señala que el personal de enfermería debe proporcionar una atención de calidad tanto a la madre como al niño.(30)

- a. Detecta y valora los riesgos que podrían impactar el crecimiento del niño.
- b. Evita el maltrato infantil y fortalece el vínculo afectivo entre la madre, el padre y el niño
- c. Brinda educación y promueve la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros meses de vida, seguida de la alimentación complementaria hasta los dos años.

- d. Monitorea y controla el peso y crecimiento de los niños, reconociendo la alimentación como un elemento fundamental.

Rol de los Padres: Los padres juegan un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento del niño, especialmente durante el primer año de vida, cuando el menor es vulnerable y completamente dependiente, necesitando cuidados cálidos y afectuosos por parte de ellos. Además, los padres brindan educación en el hogar mediante enseñanzas y juegos que estimulan el crecimiento y favorecen una maduración adecuada según la etapa del niño. En cuanto a la madre, esta proporciona un afecto maternal cálido, que es esencial para el niño; sin embargo, en la actualidad, muchas madres deben cumplir múltiples roles, incluyendo salir a trabajar para contribuir al sustento familiar.(31)

Más allá de las necesidades básicas, los padres también son los primeros agentes de socialización del niño, ya que a través de ellos aprende las primeras normas, valores y hábitos que influirán en su vida futura. La educación en el hogar es primordial, pues mediante enseñanzas cotidianas, actividades lúdicas y experiencias compartidas, los padres contribuyen al desarrollo cognitivo, emocional y social del menor. Los juegos, la lectura y la exploración del entorno fomentan la maduración adecuada del niño, adaptándose a las diferentes etapas de su crecimiento.

En el caso de la madre, su rol ha sido tradicionalmente asociado a la crianza y el apego materno, proporcionando una afectividad basada en la calidez y el contacto físico que favorecen la seguridad emocional del niño. Sin embargo, en la actualidad, muchas madres cumplen múltiples funciones, equilibrando la crianza con la vida laboral y el sustento económico de la familia. Este cambio en la dinámica familiar

ha llevado a que cada vez más padres asuman un rol activo en el cuidado de sus hijos, promoviendo una paternidad compartida donde la responsabilidad y el afecto se distribuyen equitativamente.

El entorno en el que el niño crece también influye significativamente en su desarrollo. Factores como el nivel educativo de los padres, su estabilidad emocional y la calidad de la interacción familiar pueden impactar en el bienestar del menor. La comunicación efectiva, el establecimiento de límites adecuados y la creación de un ambiente afectivo y seguro son aspectos fundamentales para garantizar un crecimiento saludable.

3.2.3. Calidad de atención

3.2.3.1. Definición calidad

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en los servicios de salud se refiere al nivel en que estos incrementan la probabilidad de obtener resultados de salud favorables para las personas y las comunidades. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. A medida que los países avanzan hacia la meta de salud para todos, resulta crucial prestar especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud ofrecidos.(6)

Según Karu Ishiwa, la calidad de atención consiste en planificar, producir, mejorar y mantener la relación con el cliente a través de un producto específico, el cual debe ser funcional y accesible económicamente, logrando así generar satisfacción en el consumidor final.(32)

Asimismo, se establece que la calidad se refiere al nivel previsible de consistencia y confiabilidad al menor costo

posible, lo que implica que debe ajustarse a las necesidades del cliente. De esta manera, se reconoce que la calidad es un proceso constante de mejora continua.(32)

De acuerdo con Feigenbaum, la calidad debe comenzar desde la etapa del diseño del producto y concluir una vez que este ha sido entregado al cliente y cumple con su satisfacción. Por su parte, Harrington sostiene que la calidad consiste en cumplir o superar las expectativas del usuario a un costo que este pueda asumir.(32)

3.2.3.2. Calidad de atención

De acuerdo con Donabedian, la calidad se entiende como la habilidad de obtener el mayor beneficio posible para el usuario, teniendo en cuenta tanto los valores individuales como los sociales. De este modo, plantea que la atención en salud representa el trayecto presente y futuro del paciente, buscando generar resultados positivos con el menor riesgo posible durante su proceso de recuperación.(33)

Los servicios profesionales relacionados con la salud en el país son considerados una forma de vigilancia constante, individualizada, pertinente y efectiva, que implica un proceso continuo de supervisión y evaluación. Este proceso comienza con investigaciones desarrolladas en universidades y centros especializados, con el objetivo de mejorar y fortalecer la salud pública.

Es importante destacar que dentro del sector salud, la labor del personal de enfermería es fundamental, ya que son ellos quienes mantienen un contacto constante con los pacientes. Por ello, su trabajo se considera integral, al encargarse de atender múltiples aspectos y circunstancias que influyen en la vida del paciente. Asimismo, el profesional de enfermería cumple un rol educativo, proporcionando información de manera cordial, empática y oportuna, favoreciendo así el

proceso de recuperación del paciente y aportando al cumplimiento de los objetivos establecidos en los servicios de salud.(34)

El Colegio de Enfermeros del Perú indica que la calidad en la atención de enfermería se alcanza cuando, desde el primer contacto, se establece una comunicación eficaz entre el profesional de enfermería y el paciente, comenzando con una entrevista que facilita la recopilación de información clave para un diagnóstico preciso. Posteriormente, se ejecutan procedimientos que son evaluados de manera constante, asegurando así el compromiso del personal con la calidad de los cuidados. En este sentido, la atención de calidad en enfermería implica la aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos con el fin de promover una mejora continua en la salud del paciente.(35)

Dimensión de calidad humana

Hace referencia al vínculo establecido entre el profesional de enfermería y el usuario, así como a la información proporcionada tanto a nivel logístico como sanitario. En otras palabras, se trata del grado de comunicación e interacción que se genera entre la enfermera y el paciente, el cual debe basarse en una relación directa y personal, caracterizada por un lenguaje claro, confianza mutua, respeto, cordialidad, empatía y veracidad en los datos ofrecidos. Todo esto con el propósito de garantizar la satisfacción del usuario. Asimismo, es fundamental respetar sus derechos, ofrecer información precisa, oportuna y completa, demostrar amabilidad e interés genuino, y actuar siempre con ética profesional.(36)

Una atención de calidad no solo implica conocimientos técnicos y habilidades clínicas, sino también la capacidad de establecer una relación de persona a persona basada en la confianza, la cordialidad y el respeto mutuo. El personal de

salud debe ser capaz de transmitir información de manera clara, veraz y oportuna, utilizando un lenguaje comprensible para el paciente y su familia. La transparencia en la comunicación contribuye a reducir la ansiedad del usuario, permitiéndole comprender mejor su estado de salud y el proceso de tratamiento.

Asimismo, la empatía juega un papel fundamental en la calidad humana del servicio de enfermería. Comprender las necesidades emocionales y físicas del paciente, mostrar interés genuino por su bienestar y ofrecer un trato amable son aspectos esenciales para generar un ambiente de confianza y seguridad. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también puede influir positivamente en su recuperación y adherencia al tratamiento.

Dimensión técnico - científico

Hace alusión al conjunto de cualidades presentes en la atención que brindan los centros de salud a la comunidad, reflejadas a través de los avances científicos y la capacidad técnica del personal para ejecutar procedimientos. Esta atención se sustenta en seis pilares fundamentales: eficiencia, continuidad, accesibilidad, competencia profesional y seguridad.(37)

Dimensión entorno

Hace referencia a las condiciones de confort que ofrece el centro de salud, abarcando todos aquellos elementos y factores que contribuyen a que el usuario se sienta satisfecho y cómodo. Esto incluye aspectos como la limpieza, el orden, la privacidad, la ambientación del lugar y, principalmente, que el paciente perciba seguridad en la atención recibida.(38)

Entre los principales elementos que conforman esta dimensión se encuentran la limpieza, el orden, la privacidad, la ambientación y la seguridad del paciente. La higiene y el

mantenimiento adecuado de los espacios son esenciales para evitar la propagación de infecciones y garantizar un ambiente saludable. Del mismo modo, el orden y la organización del mobiliario, así como la señalización clara de las áreas, facilitan la movilidad de los pacientes y reducen la ansiedad generada por la incertidumbre en los procesos de atención.

Otro aspecto clave es la privacidad, especialmente en entornos donde los pacientes requieren atención personalizada y confidencial. La existencia de espacios adecuados para la consulta médica y la hospitalización contribuye a la comodidad del usuario y al respeto de su dignidad. Asimismo, una ambientación acogedora, con iluminación adecuada, ventilación apropiada y niveles de ruido controlados, mejora la experiencia del paciente y favorece un clima de confianza en el servicio de salud.

Finalmente, la percepción de seguridad en el centro de salud es un factor determinante en la experiencia del usuario. Un entorno seguro implica la correcta disposición de rutas de evacuación, la presencia de personal capacitado para atender emergencias y un trato profesional que genere confianza en la calidad del servicio. La suma de estos factores permite que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida y refuerza su disposición para continuar con el tratamiento o seguimiento médico.

3.3. Marco conceptual

Satisfacción:

Se entiende como el nivel de cuidado sanitario y las condiciones en distintos ámbitos que garantizan el bienestar adecuado del usuario, satisfaciendo todas las dimensiones necesarias.(25)

Accesibilidad:

Definida como la forma en que los servicios de salud se acercan a la población eliminando las barreras que se pueden interponer.(39)

Confort:

Es la sensación de bienestar físico y mental que experimenta una persona en un determinado entorno o situación. Se relaciona con factores como la temperatura, ergonomía, acústica, iluminación y calidad del aire, así como con aspectos emocionales y psicológicos que influyen en la percepción de comodidad.(40)

Mantener la relación de confianza:

Implica conservar la seguridad y credibilidad mutua entre dos o más personas a lo largo del tiempo. Esto se logra a través de la honestidad, la comunicación efectiva, la coherencia entre palabras y acciones, y el respeto mutuo.(41)

Calidad:

Se refiere a la capacidad de un servicio o proceso para satisfacer las necesidades de la persona que acude al centro de salud u otra institución, garantizando un buen acceso y la mejora continua en caso de existir deficiencias.(6)

Atención:

Es el estado en el que una persona está concentrada, prestando atención y observando o escuchando cuidadosamente lo que se le

comunica o lo que está sucediendo.(6)

Humana:

Consiste en proporcionar información clara y comprensible para que las personas puedan considerarla y tomar decisiones libres sobre los aspectos que afectan su salud.(42)

Técnico – científico:

Se refiere a los requisitos fundamentales que deben cumplir tanto la infraestructura como los procesos que los proveedores de servicios de salud deben seguir para atender los problemas de salud.(43)

Entorno:

Se entiende como dos tipos de ambientes, social y físico, que reflejan la permanencia de un espacio armonioso con un apoyo genuino para promover una vida saludable.38

Definición de CRED (Control de crecimiento y desarrollo):

Es un conjunto de acciones orientadas a supervisar el crecimiento y desarrollo del niño o niña, con el objetivo de identificar de manera adecuada riesgos y trastornos.(44)

Crecimiento:

Se refiere al aumento en longitud y desarrollo físico del ser humano hasta alcanzar su forma y función madura, proceso que ocurre por la división celular y el aumento de volumen celular. Se puede medir mediante parámetros antropométricos como peso y talla.(45)

Desarrollo:

Es el proceso de maduración funcional de órganos y tejidos, que incluye también el desarrollo del carácter, así como cambios en las áreas motora, del lenguaje y psicosocial.(45)

VI. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de investigación

Enfoque

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que buscó determinar la relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred. La investigación cuantitativa permite obtener un conocimiento objetivo mediante la recopilación, el procesamiento y el análisis estadístico de variables con el fin de verificar una hipótesis.

Tipo

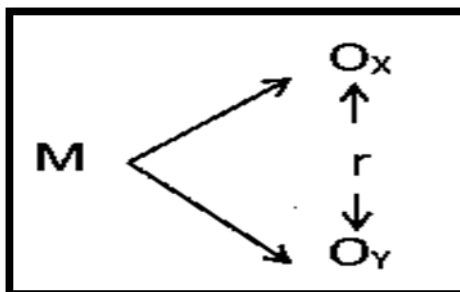
Este estudio es de tipo básico, con la finalidad de producir conocimientos teóricos que sirvió como base para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas.

Según la temporalización, es de corte transversal, porque se aplicó el instrumento en una sola ocasión.(46)

Nivel

Es de nivel correlacional, Hernández, lo define como aquel que buscó determinar el grado de relación existente entre dos o más variables, posterior a ello se cuantifica y analiza la vinculación.(46)

En este sentido responderá al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

Ox = Satisfacción de las madres

Oy = Calidad de atención

r = Relación entre las variables

4.2. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal.

De acuerdo con Gómez define a este diseño, como aquel que no se manipula las variables de estudio.(46)

Descriptivo correlacional, es descriptivo porque la investigación describe las variables de estudio; así también es correlacional, o es aquel que buscó determinar la relación que existe entre dos variables de estudio.

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

H.E.2. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

H.E.3. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

4.4. Identificación de variables

Variable 1: Satisfacción de las madres

Se refiere al grado de bienestar, conformidad o percepción positiva que tienen las madres respecto a sus experiencias, servicios

recibidos o situaciones relacionadas con el cuidado de sus hijos, la atención en salud, la crianza, o su rol materno en general. Esta satisfacción puede evaluarse en aspectos emocionales, sociales y funcionales, y varía según las expectativas, necesidades y contexto de cada madre.

Dimensiones:

- Accesibilidad
- Confort
- Mantener la relación de confianza

Variable 2: Calidad de atención

Se refiere al nivel de satisfacción y eficacia con el que los servicios proporcionados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios. En el ámbito de la salud, por ejemplo, implica la capacidad de los profesionales para ofrecer atención segura, oportuna, accesible y respetuosa, con un enfoque integral que aborde tanto las necesidades físicas como emocionales del paciente.

Dimensiones:

- Humana
- Técnico - científico
- Entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Satisfacción de las madres	Accesibilidad	- Atención y seguimiento - Seguridad - Comunicación	(1, 2, 3, 4, 5, 6)	Ordinal	- Satisfacción baja 1 a 30 puntos	Cuantitativo
	Confort	- Orden e higiene - Privacidad	(7, 8, 9, 10, 11, 12)		- Satisfacción media 31 a 60 puntos	
	Mantener la relación de confianza	- Claridad - Resolución de dudas - Actitud agradable	(13,14,15, 16,17,18)		- Satisfacción alta 61 a 90 puntos	
Calidad de atención	Humana	- Respeto - Interés - Trato cordial Ética	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)	Ordinal	- Calidad alta 40 a 52 puntos - Calidad media	Cuantitativo

	Técnico científico	- Continuidad - Integralidad	(10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)		27 a 39 puntos - Calidad baja 0 a 26 puntos	
	Entorno	- Comodidad - Limpieza y orden	(21, 22, 23, 24, 25, 26)			

4.6. Población – Muestra

Población

Por ello esta población; estuvo conformado por 139 madres con niños menores de 4 años que acuden al área de control de crecimiento y desarrollo – CRED del Centro de Salud Palmira, Huaraz 2025.

Muestra

Para la elaboración de la muestra se empleó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

Tamaño poblacional:	N = 139
Nivel de Confiabilidad:	95 % z = 1,96
Proporción de P:	p = 0.5
Probabilidad en contra	q= 0.5
Error de muestreo:	e = 0.05
Tamaño de muestra:	n = 103 madres

Muestreo

Muestreo probabilístico

Criterios de inclusión

- Madres atendidas en el área de CRED del Centro de Salud Palmira, Huaraz.
- Madres con hijos menores de 4 años que reciben atención en CRED.

Criterios de exclusión

- Madres que no fueron atendidos en el área de CRED del Centro de Salud Palmira, Huaraz.
- Madres que no hayan tenido contacto con el personal de enfermería del área de CRED en el último semestre.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.7.1. Técnica

Para la recolección de datos en el campo de estudio, se utilizó como técnica la encuesta. Esta técnica nos permitió recolectar una gran cantidad de datos en un período breve, manteniendo a su vez flexibilidad para adaptarse a distintos tipos de poblaciones de estudio y a las diversas circunstancias que puedan surgir. Por esta razón, es la opción preferida por numerosos investigadores que realizan estudios cuantitativos con el propósito de analizar comportamientos y preferencias en los grupos poblacionales examinados.

4.7.2. Instrumento

Para los objetivos de esta tesis, se utilizó como instrumentos el cuestionario de satisfacción de las madres y el cuestionario para medir la calidad de atención. Ambos cuestionarios fueron seleccionados por su capacidad para medir las variables clave del estudio.

Instrumento de satisfacción de las madres

El propósito del presente instrumento es evaluar el nivel de satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Consta de 18 ítems específicas diseñadas para medir la satisfacción de las madres.

La variable se basa en 3 dimensiones: accesibilidad con 6 ítems, confort con 6 ítems y mantener la relación de confianza con 6 ítems. Para clasificar el instrumento, los puntajes asignados para cada ítem fueron: totalmente en desacuerdo “1 punto”, desacuerdo “2 puntos”, indeciso “3 puntos”, acuerdo “4 puntos”, totalmente de acuerdo “5 puntos”; donde el instrumento tiene un puntaje total de 90 puntos, indicando que, para satisfacción baja de 1 a 30 puntos, satisfacción media de 31 a 60 puntos y satisfacción alta de 61 a 90 puntos.

Este instrumento se basó en el modelo desarrollado por

Castillo Chung (2021)(47), el cual es aplicado en el Centro de Salud Palmira. Su validez ha sido garantizada mediante juicio de expertos, constituido por profesionales del área de Enfermería conocedoras del tema de estudio. En términos de confiabilidad, el instrumento presenta un Alfa de Cronbach de 0.68, por lo tanto, el instrumento fue confiables.

Cuestionario calidad de atención

El instrumento tiene como propósito evaluar la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred. Se compone de 26 ítems que exploran la calidad de atención relacionadas con la identificación de la calidad humana, calidad técnico-científico y calidad en el entorno.

La evaluación se realizó utilizando una escala que clasificó el manejo en tres categorías: siempre, a veces y nunca. Un puntaje total entre 40 a 52 puntos calidad alta, 27 a 39 puntos calidad media y calidad baja de 0 a 26 puntos.

Las preguntas del cuestionario son en su mayoría cerradas, presentadas en formato politómica ordinal (siempre, a veces y nunca. Este instrumento se fundamenta en el trabajo de Escobar A (2022)(48), aplicado en el Centro de Salud Chilca-Huancayo. Su validez es establecida mediante un juicio de expertos conformado por especialistas profesionales. En cuanto a la confiabilidad, el instrumento presenta un alto nivel de consistencia interna, respaldado por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.785.

En conjunto, este instrumento ofrece una herramienta sólida, válida y confiable para evaluar y mejorar la calidad de atención por parte del personal de enfermería.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Luego de la recolección de datos, la información fue organizada y codificada de acuerdo con las variables y dimensiones establecidas, lo que permitió estructurar adecuadamente el análisis. Inicialmente, los datos se registraron en Excel para obtener los totales necesarios y facilitar el control de la base de datos. Posteriormente, se utilizó herramientas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales para explorar las relaciones existentes entre las variables. (49)

El procesamiento estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 26, lo que garantizó un análisis preciso y eficiente. Los resultados se representaron mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos de barras, recursos visuales que facilitaron la comprensión de los resultados. Para determinar la asociación entre variables, se aplicó la prueba de Rho de Spearman.(50)

Finalmente, se interpretó los resultados en profundidad, contrastándolos con la literatura científica relevante y con las hipótesis formuladas en la investigación, asegurando además el cumplimiento de los principios éticos en la elaboración y presentación de los informes.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1 Satisfacción de las madres con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025.

	n	%
Satisfacción baja	15	14.6%
Satisfacción media	65	63.1%
Satisfacción alta	23	22.3%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 1 Satisfacción de las madres con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025.

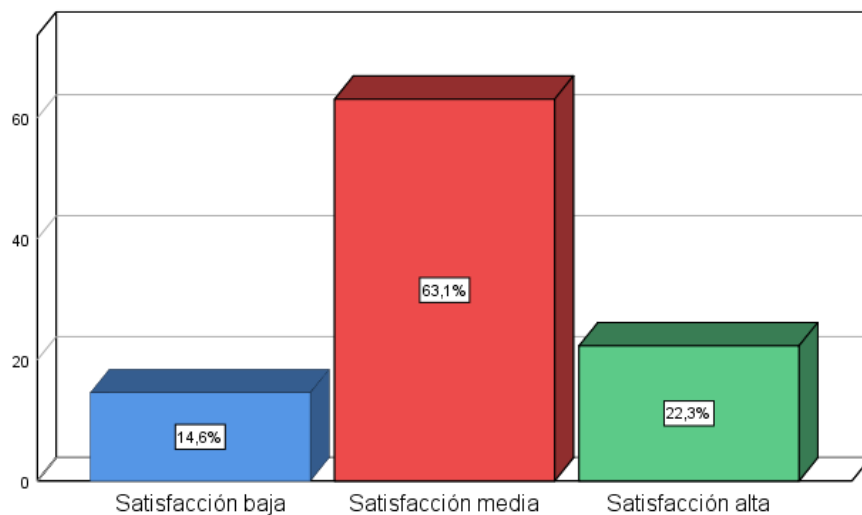


Tabla 2 Accesibilidad con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

	n	%
Satisfacción baja	20	19.4%
Satisfacción media	68	66.0%
Satisfacción alta	15	14.6%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 2 Accesibilidad con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

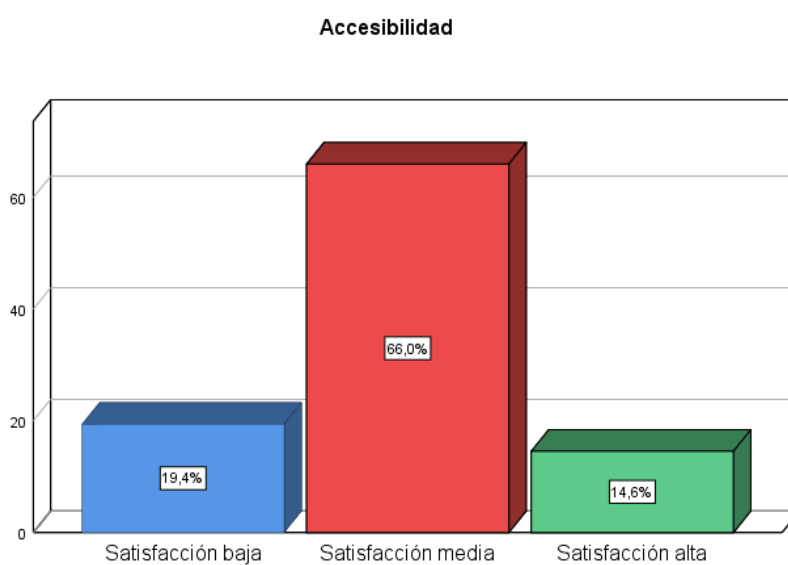


Tabla 3 Confort con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

	n	%
Satisfacción baja	17	16.5%
Satisfacción media	32	31.1%
Satisfacción alta	54	52.4%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 3 Confort del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

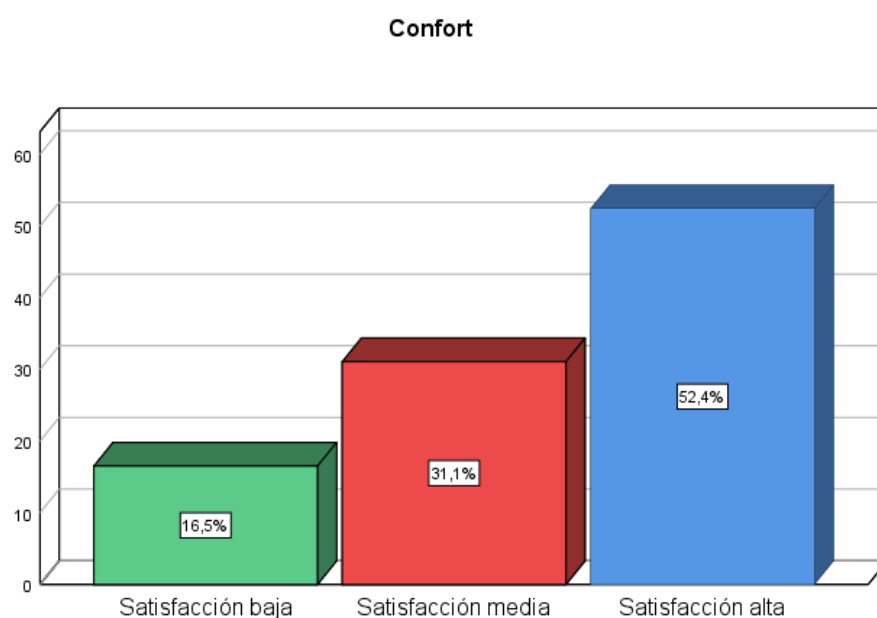


Tabla 4 Mantener la relación de confianza con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

	n	%
Satisfacción baja	12	11.7%
Satisfacción media	59	57.3%
Satisfacción alta	32	31.1%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 4 Mantener la relación de confianza con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

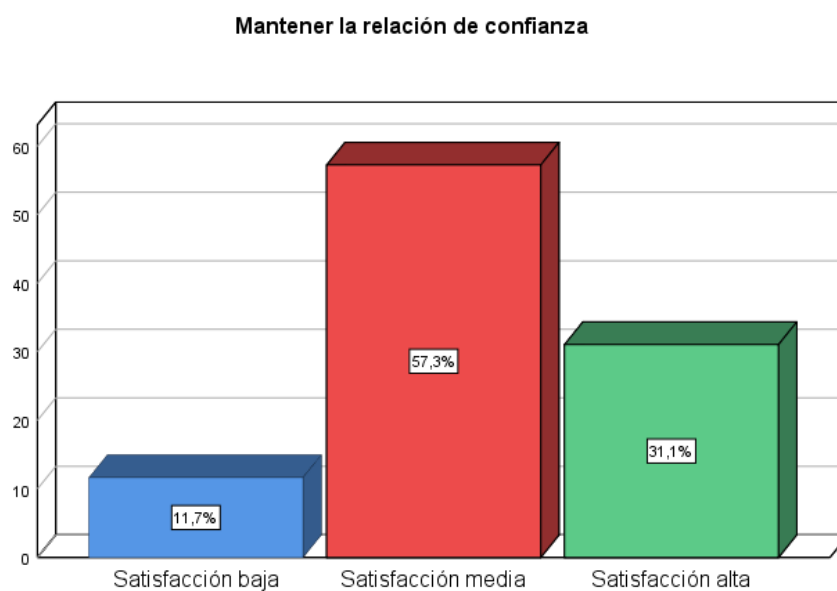


Tabla 5 Calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz - 2025

	n	%
Calidad baja	69	67.0%
Calidad media	22	21.4%
Calidad alta	12	11.7%
Total	103	100.0%

Figura 5 Calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025

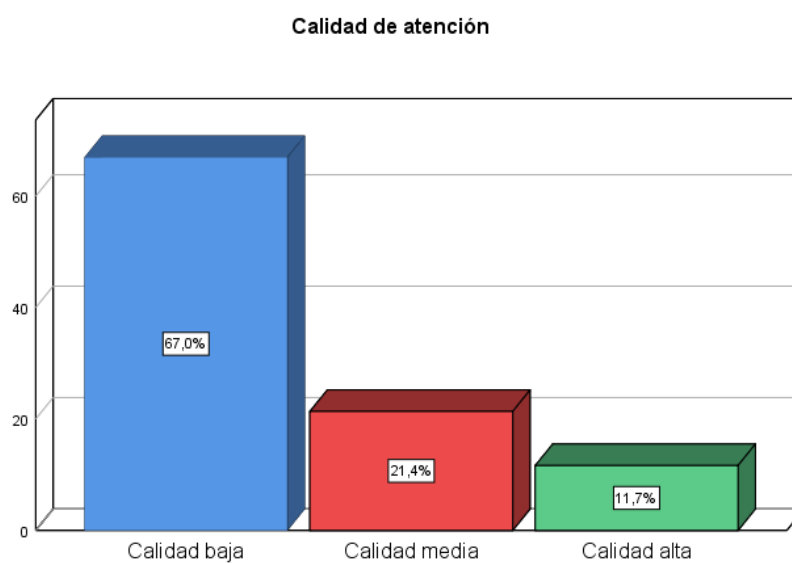


Tabla 6 Calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025

	n	%
Calidad baja	65	63.1%
Calidad media	32	31.1%
Calidad alta	6	5.8%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 6 Calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025

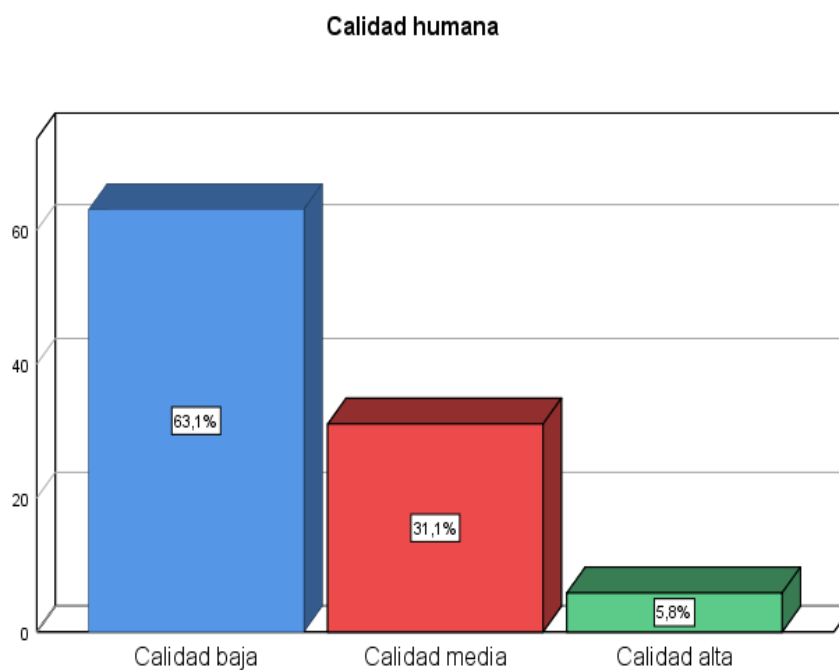


Tabla 7 Calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

	n	%
Calidad baja	56	54.4%
Calidad media	38	36.9%
Calidad alta	9	8.7%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 7 Calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

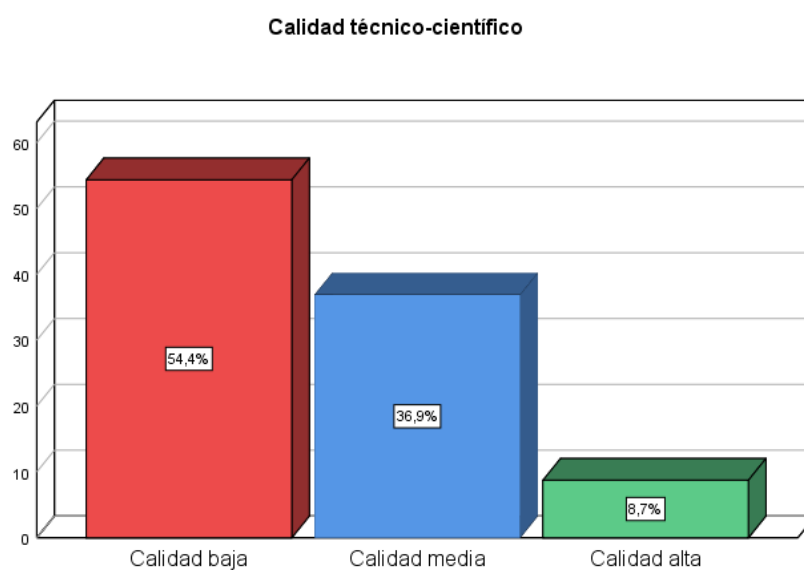
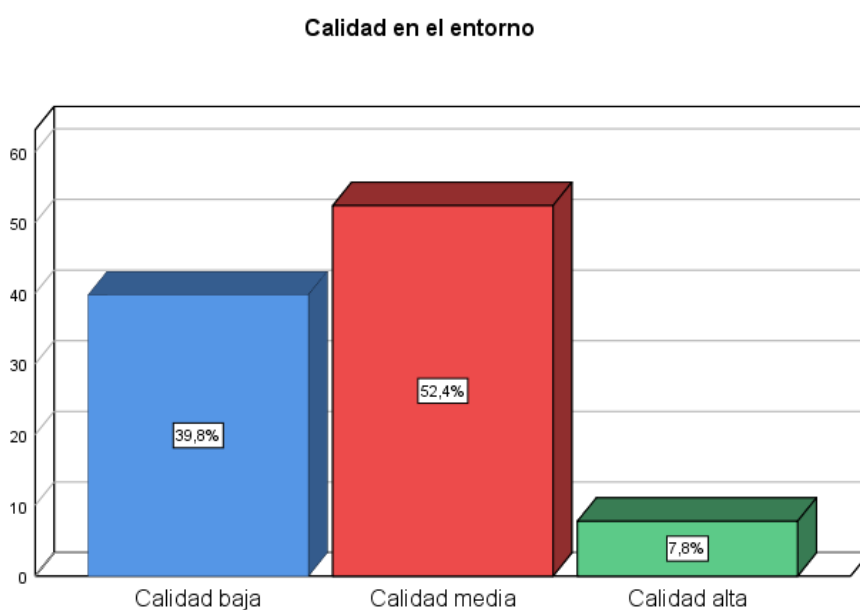


Tabla 8 Calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

	n	%
Calidad baja	41	39.8%
Calidad media	54	52.4%
Calidad alta	8	7.8%
Total	103	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 8 Calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.



5.2. Interpretación de los resultados

En la tabla 1 y figura 1; según los resultados sobre satisfacción de las madres con el personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025, indican que el 63.1% (65) tienen una satisfacción media, y el 22.3% (23) presentaron una satisfacción alta.

En la tabla 2 y figura 2; según los resultados obtenidos en accesibilidad, presentó 66.0% (68) presentando una satisfacción media y el 19.4% (20) satisfacción baja.

En la tabla 3 y figura 3; se presenta para la dimensión confort, 52.4% (54) satisfacción alta, 31.1% (32) presentaron una satisfacción media.

En la tabla 4 y figura 4; según los resultados presentan para la dimensión mantener la relación de confianza, 57.3% (59) tienen una satisfacción media, y 31.1% (32) presentó una satisfacción alta.

En la tabla 5 y figura 5; según los resultados obtenidos en la variable calidad de atención, indican 67.0% (69) presentó una calidad baja y el 21.4% (22) una calidad media.

En la tabla 6 y figura 6; presenta para la dimensión calidad humana, indican que el 63.1% (65) presentó calidad baja, y 31.1% (32) calidad media.

En la tabla 7 y figura 7; presenta para la dimensión calidad técnico científico 54.4% (56) calidad baja, mientras que el 36.9% (38) presento calidad media.

En la tabla 8 y figura 8; presenta para la dimensión calidad entorno, indican el 52.4% (54) calidad media y 39.8% (41) presentaron calidad baja.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis inferencial

Prueba de normalidad

H0: Los datos presentan distribución paramétrica

H1: Los datos no presentan distribución paramétrica

Tabla 16.

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de las madres	,328	103	,000	,766	103	,000
Accesibilidad	,339	103	,000	,751	103	,000
Confort	,327	103	,000	,746	103	,000
Mantener la relación de confianza	,311	103	,000	,774	103	,000
Calidad de atención	,409	103	,000	,649	103	,000
Calidad humana	,391	103	,000	,675	103	,000
Calidad técnico-científico	,341	103	,000	,730	103	,000
Calidad en el entorno	,301	103	,000	,756	103	,000

Fuente: Base de datos

Para evaluar la normalidad de la muestra, se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnova, al tener un tamaño muestral mayor a 50. Resultando significancias mayor y menor a 0,05, manifestando una distribución no paramétrica. Por lo cual se opta por la aplicación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

			Satisfacción de las madres	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción de las madres	Coeficiente de correlación	1,000	-,109
		Sig. (bilateral)	.	,273
		N	103	103
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,273	.
		N	103	103

El resultado del valor p ($\text{Sig.}=0,273$) es mayor que el valor de significancia de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis alterna (H_a) y a la aceptación de la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención en del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,109 indica una correlación negativa muy débil entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

			Satisfacción de las madres	Calidad humana
Rho de Spearman	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	1,000	-,255**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	103	103
	Calidad humana	Coefficiente de correlación	-,255**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	103	103

Se presenta un valor p (Sig.=0,009) siendo menor al p-valor 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho). Refiriendo que, existe relación significativa entre la dimensión la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,255, indica una correlación entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

			Satisfacción de las madres	Calidad técnico- científico
Rho de Spearman	Satisfacción de las madres	Coeficiente de correlación	1,000	-,265**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	103	103
	Calidad técnico- científico	Coeficiente de correlación	-,265**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	103	103

Se presenta un valor p (Sig.=0,007) el cual es menor al p-valor 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna (Ha). Refiriendo que, existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

			Satisfacción de las madres	Calidad en el entorno
Rho de Spearman	Satisfacción de las madres	Coeficiente de correlación	1,000	-,028
		Sig. (bilateral)	.	,779
		N	103	103
	Calidad en el entorno	Coeficiente de correlación	-,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,779	.
		N	103	103

El resultado del valor p (Sig.=0,779) es mayor al valor de significancia de 0,05, lo que indica rechazar la hipótesis alterna (Ha). Refiriendo que, no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,779 indica una correlación negativa.

VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

Los resultados del presente estudio evidencian que no existe una relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de CRED del Centro de Salud Palmira ($p = 0,273$), con un coeficiente de correlación de Spearman de $-0,109$, lo que indica una correlación negativa muy débil. Este resultado concuerda con los hallazgos de Torres (2023), quien, en un estudio con madres de niños menores de 12 meses en un centro de salud de Lima, también encontró una correlación muy baja ($\rho = 0,017$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción. De igual forma, Quizhpe (2022), en su investigación en el Centro de Salud Consuelo Velasco, halló un coeficiente de Pearson de $0,039$, reafirmando la ausencia de relación significativa entre las variables. Estos antecedentes respaldan los resultados del presente estudio, mostrando una tendencia en varios contextos similares, donde la satisfacción materna no necesariamente depende directamente de la calidad técnica o estructural del servicio, sino también de otros factores contextuales, personales o culturales.

En relación con la satisfacción general, se observó que el 63,1% de las madres reportaron una satisfacción media, y solo un 22,3% una satisfacción alta. Este nivel intermedio es comparable con lo reportado por Delgado (2021), quien encontró que el 81,4% de las madres presentaban una satisfacción media sobre la calidad de atención. Sin embargo, contrasta con los hallazgos de Caruajulca (2022), quien reportó un 99,2% de satisfacción completa en el servicio de CRED del Centro de Salud Patrona de Chota.

En la dimensión accesibilidad, el 66,0% de las madres reportaron satisfacción media y un 19,4% satisfacción baja, lo cual refleja limitaciones en el acceso a los servicios. Esto guarda relación con lo encontrado por Tesfaye et al. (2023), quienes evidenciaron que el largo tiempo de espera disminuye significativamente la satisfacción materna ($AOR = 0,29$), sugiriendo que la eficiencia en la atención puede ser una debilidad

compartida en diversos contextos.

En cuanto al confort, se destaca que el 52,4% de las madres reportaron satisfacción alta, superando a otras dimensiones del estudio. Este resultado es más elevado que el reportado por Fentie (2022), quien encontró que solo el 36,9% de los padres estaban satisfechos con la atención y tratamiento en unidades neonatales, lo cual refleja un punto relativamente favorable en el presente contexto.

Respecto a la relación de confianza, el 57,3% de las madres manifestaron satisfacción media, y el 31,1% satisfacción alta. Aunque estos resultados muestran un nivel aceptable, no alcanzan los niveles descritos por Torres (2023), donde la dimensión humana mostró una correlación moderada con la satisfacción ($\rho = 0,067$), indicando una mejor percepción en ese aspecto en otros servicios de salud.

En la variable calidad de atención, los resultados fueron preocupantes: el 67,0% de las madres calificaron la calidad como baja. Esta percepción negativa también se replicó en la dimensión de calidad humana (63,1% baja) y la dimensión técnico-científica (54,4% baja), lo cual refleja una importante debilidad del servicio. Estos resultados contrastan fuertemente con los estudios de Caruajulca (2022), quien reportó 95% de satisfacción completa en calidad humana y 90,9% en la dimensión técnico-científica, destacando una notable diferencia en la percepción del servicio en diferentes establecimientos de salud.

Por último, en la dimensión calidad del entorno, el 52,4% de las madres señalaron calidad media y el 39,8% calidad baja, cifras que distan de lo reportado por Caruajulca (2022), quien encontró un 99,2% de satisfacción completa en el entorno. También es inferior a los resultados de Delgado (2021), donde el 40,7% alcanzó un nivel medio, indicando que el entorno físico y organizacional del presente establecimiento requiere mejoras sustanciales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primero: Se determino que no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.
- Segundo: Se ha determinado que existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.
- Tercero: Se ha determinado que existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.
- Cuarta: Se ha determinado que no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.

Recomendaciones

Primero: Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud Palmira implementar seminarios y talleres dirigidos al personal de enfermería, enfocados en mejorar la calidad humana en la atención a las madres. Estas actividades pueden incluir formación en comunicación empática, manejo emocional y escucha activa, lo cual contribuyó a una atención más cercana y personalizada, incrementando la satisfacción de las madres y fortaleciendo la relación de confianza.

Segundo: Se sugiere que el personal de enfermería participe en programas de actualización sobre las mejores prácticas y avances en salud materno-infantil. Esta formación técnica y científica permitió a las madres sentirse más seguras y confiadas en la atención que reciben, reduciendo el riesgo de errores y mejorando la calidad del servicio brindado en el área de CRED, lo que impactó positivamente en su satisfacción

Tercero: A las autoridades del Centro de Salud Palmira se les recomienda mejorar la infraestructura del área de CRED, garantizando un entorno cómodo, limpio y privado para las madres. La creación de espacios tranquilos y adecuados para la atención ayudará a reducir el estrés y la incomodidad de las madres durante su visita, lo que aumentará la percepción positiva del servicio recibido.

Cuarta: Se aconseja que las madres participen activamente en encuestas de satisfacción que el centro de salud pueda implementar periódicamente. Estas encuestas permitieron al personal de enfermería identificar áreas de mejora en su trato y en los procesos de atención, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio y fomentando la participación de las madres en la toma de decisiones relacionadas con su salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cruz D, Ortiz L. Calidad de atención de enfermería a madres primerizas del centro de salud Atusparias – Chiclayo, 2022. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2024 [cited 2025 Mar 5]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12738>
2. Padilla S, Lasso J. Educación de enfermería a madres adolescentes sobre cuidados básicos al neonato. 2023 Apr 25 [cited 2025 Mar 5]; Available from: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10697>
3. Melgarejo G, Rivas L, Loli R. Conceptualización y percepción de enfermería sobre el cuidado del niño [Internet]. 2022 [cited 2025 Mar 5]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03192022000200017&script=sci_arttext
4. Velásquez R. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo - junio en un Centro Materno de Lima, 2022 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7810>
5. Organización Panamericana de la Salud. Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: Un marco para el análisis de políticas - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2023 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://www.paho.org/es/documentos/evaluacion-desempeno-sistemas-salud-marco-para-analisis-politicas>
6. Organización mundial de la salud. Calidad de la atención [Internet]. [cited 2025 Mar 5]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
7. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Organización Panamericana de la Salud. Atención primaria de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 5]. Available from:

<https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

9. Gobierno del Perú. Minsa articula estrategias para enfrentar la inseguridad alimentaria y fortalecer la lucha contra la anemia materno infantil - Noticias - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2024 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1043831-minsa-articula-estrategias-para-enfrentar-la-inseguridad-alimentaria-y-fortalecer-la-lucha-contr-la-anemia-materno-infantil>
10. Gobierno del Perú. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años - Orientación - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
11. Chulco Y. Funcionalidad familiar y desarrollo psicomotor de los niños de 0 a 3 años del CNH Los Caramelitos San Francisco [Internet]. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Maestría en Psicopedagogía; 2024 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/41470>
12. Obando E, Meza P, Quispe D. Comunicación y calidad del cuidado enfermero en madres de recién nacidos, servicio de neonatología, Hospital María Auxiliadora, 2020. Repositorio-UAI [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 5]; Available from: <https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/844>
13. Perez L. Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año en un centro de salud de la región Ica - 2022 [Internet]. Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2022 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4365>
14. Huillca L. 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. In Crescendo, ISSN-e 2307-5260, ISSN 2222-3061, Vol 13, Nº 1, 2022 (Ejemplar dedicado a: Enero- Octubre), págs 49-62 [Internet]. 2022

- [cited 2025 Mar 3];13(1):49–62. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8915801&info=resumen&idioma=SPA>
15. Toasa J. La importancia de la estimulación temprana en el desarrollo psicomotriz de los niños y niñas de 0 a 5 años que acuden a la consulta pediátrica en el Hospital General Puyo [Internet]. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera Estimulación Temprana; 2020 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12205>
 16. Domínguez C, Rodríguez D. Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio cred, de dos ipress, Iquitos 2023 [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2023 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.14503/2702>
 17. Tesfaye E, Debie A, Sisay F, Tafere T. Maternal satisfaction on quality of childhood vaccination services and its associated factors at public health centers in Addis Ababa, Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2023 Dec 1 [cited 2025 Feb 19];23(1):1–9. Available from: <https://link.springer.com/articles/10.1186/s12913-023-10174-7>
 18. Fentie Y, Akenaw B, Seid S, Bayable S. Satisfacción de los padres y factores asociados al servicio de cuidados intensivos neonatales: un estudio transversal. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022 Dec 1 [cited 2025 Feb 19];22(1):1–8. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-022-08645-4>
 19. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Internet]. 2020 [cited 2025 Feb 19]. Available from: <https://hdl.handle.net/11323/6423>
 20. Saenz R. Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [cited 2025 Feb 19]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7813>
 21. Caruajulca 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]. 2022 [cited 2025 Feb 19]. Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.14142/315>
22. Torres I. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [cited 2025 Feb 19]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8822>
 23. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de salud Morro Solar- Jaén, 2019. Universidad Nacional de Cajamarca [Internet]. 2021 Aug 23 [cited 2025 Feb 19]; Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4341>
 24. Quizhpe N. Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [cited 2025 Feb 19]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111657>
 25. Machaca G. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. Universidad Privada de Tacna [Internet]. 2021 Jul 16 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
 26. Chuquiruna Y. Nivel de satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca. 2021. Universidad Nacional de Cajamarca [Internet]. 2022 Jul 26 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5002>
 27. Soto M. Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN. 2021 [cited 2025 Mar 6]; Available from:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55005>

28. Lizana M. Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de CRED. Tacalá – Piura, 2023. 2024 Jan 8 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12872>
29. Quispe B. Enfoque de procesos y el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital II Essalud Huancavelica en el contexto de la emergencia sanitaria. 2021 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7191>
30. Espinoza J, Chavez S. Relación entre los factores de incumplimiento de la madre al control de crecimiento y desarrollo con el riesgo de anemia en niños atendidos en el Centro de Salud de Palcamayo 2021. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. 2023 May 24 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3276>
31. Sánchez F. Nivel de conocimiento de las madres sobre estimulación temprana Y el desarrollo Psicomotor de los niños menores de un año, Centro de Salud Jesús-Cajamarca, 2024. Universidad Nacional de Cajamarca [Internet]. 2024 Jan 29 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/7324>
32. Ishiwa K, Feigenbaum V. Desarrollo y evolución del concepto calidad [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
33. Mijangos A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y enfermería [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 6];26:1–14. Available from: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es
34. Avella P, Naranjo H. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital central de la ciudad de Villavicencio [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b2ffbdf9-f808-4f6a-9b2b-73919fc04fdb>

35. Castillo C. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022. 2022 Jul 12 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6479>
36. Baños J. Satisfacción de los familiares de pacientes en estado crítico con la atención, comunicación y apoyo emocional del profesional de enfermería. 2024 Mar 1 [cited 2025 Mar 6]; Available from: <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4542>
37. George Q, Gámez T, Matos L. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud [Internet]. [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>
38. Arroyo E. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad, Lima, Perú, 2021 [Internet]. Universidad Ricardo Palma - URP; 2021 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5040>
39. Del valle A. Accesibilidad a los servicios de salud en los pueblos originarios. El caso de la comunidad Ava Guaraní en Misión San Francisco, departamento Orán, Salta. G. Balint, Antala B, Carty C, Mabieme JMA, Amar IB, Kaplanova A, editors. Uniwersytet śląski [Internet]. 2022 [cited 2025 Mar 6];7(1):343–54. Available from: https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=72584
40. Berriel M. Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12371/14662>
41. Rojas A. Comunicación, confianza e intimidad como fundamentos de la pareja moderna, propuesta de abordaje psicoterapéutico de pareja en la posmodernidad [Internet]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2022 [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12371/17649>
42. Mejías Y, Borges L. Consideraciones para la definición de

- desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Humanidades Médicas [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 6];21(1):224–38. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224&lng=es&nrm=iso&tlng=es
43. Hénao A, Vergara O, Gómez O. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. Revista Ciencia y Cuidado, ISSN-e 2322-7028, ISSN 1794-9831, Vol 18, N° 3, 2021, págs 74-85 [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 6];18(3):74–85. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8041640>
 44. Gobierno del Perú. Recibir Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) - Servicio - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. [cited 2025 Mar 6]. Available from: <https://www.gob.pe/32589-recibir-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred>
 45. Lucas M, Sabando J, Quiroz M, Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol 6, N° 3, 2021, págs 3-14 [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 6];6(3):3–14. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926850>
 46. Hernández R. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS) [Internet]. 2019 Jan 31 [cited 2025 Mar 6];10(18):92–5. Available from: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
 47. Castillo D. 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. Universidad Nacional de Cajamarca [Internet]. 2022 Oct 24 [cited 2025 Mar 8]; Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5145>
 48. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. Universidad Continental [Internet]. 2022

[cited 2025 Mar 8]; Available from:
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/12472>

49. Castañeda M, Cabrera A, Navarro Y, Vries W. Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS : un libro práctico para investigadores y administradores educativos. MINISTERIO DE EDUCACION [Internet]. 2010 [cited 2025 Mar 6];165. Available from: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4538>
50. Herrera B. SPSS: Un instrumento de Análisis de Datos Cuantitativos. Universidad de Almería [Internet]. [cited 2025 Mar 6]. Available from: https://indaga.ual.es/discovery/fulldisplay/alma991001462229704991/34CBUA_UAL:VU1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

TÍTULO: SATISFACION DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ - 2025				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE (S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Qué relación existe entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	Hipótesis General Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	- Satisfacción de las madres - Calidad de atención	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, de corte transversal. Población y muestra: La población estuvo conformada por 139 madres. La muestra por 103 madres de niños menores de 4 años. Técnica e instrumentos: Estuvo conformado por una encuesta y se utilizó

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		para cada variable un cuestionario. Técnicas de análisis y procesamiento de datos: Para el análisis se aplicó estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes. Y pruebas inferenciales para la comprobación de hipótesis por medio de Rho Spearman.
P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025?	O.E.1: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.	H.E.1. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad humana del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.		
P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de	O.E.2: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres	H.E.2. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del		

las madres relacionado a la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025? P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro	relacionado a la calidad técnico científico del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025. O.E.3: Identificar la relación que existe en la satisfacción de las madres relacionado a la calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira,	Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025. H.E.3. Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y calidad entorno del personal de enfermería del área de Cred del Centro de Salud Palmira, Huaraz – 2025.		
--	--	--	--	--

de Salud Palmira, Huaraz – 2025?	Huaraz – 2025.			
-------------------------------------	----------------	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

Cuestionario de satisfacción de las madres

INSTRUCTIVO

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) entre las cinco que usted elija. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

TA	A	I	D	TD
Totalmente de acuerdo = 5	Acuerdo = 4	Indeciso = 3	Desacuerdo = 2	Totalmente en desacuerdo = 1

Nº	ASEVERACIONES					
DIMENSIÓN: Accesibilidad		TA	A	I	D	TD
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					

4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo con su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
DIMENSIÓN 2: Confort						
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.					
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.					
DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza						
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a).					
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación con las actividades realizadas a su niño.					
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).					

17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

Puntuación:

- Satisfacción baja: 1 – 30
- Satisfacción media: 31 - 60
- Satisfacción alta: 61 - 90.



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Se requiere su cooperación mediante respuestas honestas a las preguntas a continuación, lo que indica que los datos están anonimizados. Gracias de antemano por participar en el estudio. En las instrucciones a continuación, se le presentará una serie de afirmaciones que debe responder al elegir solo una alternativa como respuesta.

Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N)

Datos Generales

Edad: _____

Lugar de procedencia: _____

Grado de Instrucción: _____

Frecuencia con la que asiste a CRED: _____

Del niño(a) Edad: _____ Fecha de nacimiento _____

	ENUNCIADOS	SIEMPRE (2 Pts)	A VECES (1 Pts)	NUNCA (0 Pts)
	CALIDAD HUMANA			
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saluda a usted y al niño de forma verbal.			
2	La comunicación e información de la enfermera fue de manera clara.			
3	La enfermera trato con respeto al preescolar como a usted durante la consulta.			

4	Durante la atención el tono de voz de la enfermera fue de manera adecuada.			
5	La enfermera le brinda información con palabras sencillas para realizar los procedimientos con el preescolar al momento del chequeo.			
6	La enfermera le vuelve a explicar o pregunta si entiende la información que le brindo.			
7	La enfermera le informa sobre la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad del preescolar.			
8	La enfermera muestra demuestra importancia a los problemas de conducta que tuviera el preescolar como: llanto, riesgos de retraso, problemas con la anemia entre otros.			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles del preescolar y/o felicita por haber acudido.			
	CALIDAD TÉCNICO – CIENTÍFICO			
10	La enfermera brinda la importancia del peso y talla del preescolar.			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicando el estado nutricional del preescolar.			
12	La enfermera se lava las manos antes y después de examinar al preescolar.			
13	La enfermera tiene el uso de la mascarilla y todos los equipos de protección			

	durante la atención con su niño.			
14	La enfermera demuestra carisma, empatía y habla con el preescolar cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño como por ejemplo el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza materiales como una de ellas los juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño para que no se aburra.			
17	La enfermera aclara sus dudas sobre la crianza de su niño.			
18	La enfermera educa sobre los cuidados que debe realizar en el hogar como: alimentación,			
19	Ante algún problema detectado en la salud del preescolar, la enfermera le informa y lo deriva al área especializada.			
20	El tiempo de espera para la atención del preescolar y el tiempo que dura la atención es un tiempo que usted toma como adecuado.			
CALIDAD EN EL ENTORNO				
21	El consultorio de CRED se encuentra limpio, ordenado y tiene folletos de información.			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para el niño como puede ser los colores, adornos, luz y calor”.			
23	Se mantiene la privacidad durante el control del niño			

24	La infraestructura es adecuada para el niño.			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios los cuidados por la pandemia (alcohol, lavadero, etc.)			
26	El mobiliario y los equipos del consultorio de CRED están en buenas condiciones y son adecuados para la atención del niño.			
TOTAL, DE PUNTOS				

Leyenda

2 = Siempre Cuando lo realiza siempre.

1 = A veces Cuando lo realiza casi siempre.

0 = Nunca Cuando nunca realiza esa actividad.

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: SATISFACION DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ – 2025.

Nombre del experto: Mg. Cecil Massiel Candela Lévano

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos para evaluar	Descripción	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a 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	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Dr. Cecil Massiel Candela Lévano

DNI: 46475398



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ – 2025.

Nombre del Experto: Enfermero Especialista Huacanca Tamara William.

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

III. OBSERVACIONES GENERALES



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Víctor Ríos Montenegro - Huaraz"

Lic. William Huacanca Tamara
CER 73945 INC 13965
ENFERMERO ESPECIALISTA
EMERGENCIAS Y DESASTRES

12

Apellidos y Nombres: Huacanca Tamara William.

Grado académico: Enfermero especialista en emergencias y desastres.
DNI. 42340885



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ – 2025.

Nombre del Experto: Mg. Patricio Ayala Soledad Verónica.

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

III. OBSERVACIONES GENERALES

Patricio Ayala
Soledad Verónica
Mg. Patricio Ayala Soledad Verónica
DNI: 42796261

Apellidos y Nombres: Patricio Ayala Soledad Verónica.
Grado académico: Maestría en Gerencia Social.
DNI: 42796261

Anexo 4: Base de datos

N°	Accesibilidad						total	Confort						T2	Mantener la relación de conf						total	Satisfacción_Total	Calidad humana									TOT					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8	S9	S10	S11	S12		S13	S14	S15	S16	S17	S18			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9						
1	3	5	4	3	2	2	19	3	2	4	3	4	1	5	19	3	4	3	2	2	2	3	17	3	55	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	15	2
2	3	3	3	2	3	3	17	3	3	4	2	3	3	1	16	3	3	2	2	5	5	4	21	4	54	2	2	2	2	2	1	1	0	1	2	13	1
3	3	2	4	2	3	3	17	3	1	5	3	4	3	3	19	3	3	2	5	4	5	4	23	4	59	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	12	1
4	3	5	2	2	1	3	16	3	3	3	4	3	3	3	19	3	2	4	2	5	4	2	19	3	54	2	2	2	2	2	1	2	1	0	1	12	1
5	1	4	4	4	2	3	19	3	2	4	3	3	2	17	3	3	3	4	3	4	3	20	3	56	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	14	2
6	2	4	4	3	4	3	20	3	3	3	1	2	1	3	13	2	3	3	5	3	3	4	21	4	54	2	1	0	2	1	1	2	2	1	2	12	1
7	3	2	3	2	5	4	19	3	3	4	4	2	4	3	20	3	4	4	3	2	2	3	19	3	58	2	0	0	2	1	2	1	1	2	0	9	1
8	4	4	1	3	3	3	18	3	2	3	5	3	3	4	20	3	3	5	5	3	3	3	22	4	60	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	13	1
9	3	1	3	3	2	3	15	3	5	3	2	3	5	3	21	4	4	4	3	4	3	3	21	4	57	2	2	1	0	2	1	1	1	1	2	11	1
10	3	3	2	4	3	2	17	3	1	3	4	1	3	3	15	3	3	2	4	3	5	2	19	3	51	2	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	
11	3	2	5	4	3	4	21	4	4	3	3	3	2	4	19	3	5	3	3	3	4	4	22	4	62	3	2	1	1	2	0	2	2	2	2	14	2
12	4	4	3	2	2	4	19	3	3	1	2	4	1	2	13	2	3	4	4	3	4	3	21	4	53	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	13	1
13	3	3	4	3	4	3	21	4	2	3	3	3	5	3	19	4	3	4	3	4	3	3	20	3	60	2	2	1	2	1	2	0	1	2	1	12	1
14	2	4	3	1	3	2	15	3	5	5	5	3	1	5	24	4	3	5	5	4	3	3	23	4	62	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	14	2
15	4	3	2	3	5	4	21	4	3	2	3	5	2	3	18	3	4	4	4	4	3	3	22	4	61	3	2	1	2	2	0	1	0	1	1	10	1
16	4	4	4	5	3	3	23	4	4	3	4	4	4	3	22	4	3	2	3	1	3	3	15	3	60	2	2	2	0	2	1	0	2	2	13	1	
17	3	3	1	1	4	3	15	3	2	3	4	3	3	2	17	3	2	3	3	3	4	5	20	3	52	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	15	2
18	3	3	4	3	3	2	18	3	1	5	4	4	3	2	19	3	2	3	3	4	4	3	19	3	56	2	1	0	1	1	2	2	2	1	1	12	1
19	5	4	3	3	3	3	21	4	3	4	1	2	1	1	12	2	4	4	3	2	2	3	19	3	52	2	2	1	2	2	2	0	2	0	1	12	1
20	2	3	3	3	1	1	15	3	3	3	3	4	4	2	19	3	2	3	1	3	5	3	17	3	51	2	2	0	2	2	2	2	2	1	1	15	2
21	3	3	3	3	5	3	20	3	5	5	2	2	2	1	17	3	2	4	2	2	3	4	1	16	3	53	2	2	1	1	2	1	2	2	2	15	2
22	4	3	2	4	3	4	20	3	4	4	3	2	4	4	21	4	5	3	3	4	4	5	23	4	64	3	1	0	1	1	2	2	1	1	2	11	1
23	4	3	4	4	2	5	22	4	3	4	3	4	3	1	18	3	5	2	3	5	5	3	23	4	63	3	1	2	1	2	2	2	1	2	15	2	
24	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	2	3	2	3	18	3	3	4	3	2	2	4	18	3	56	2	2	1	2	1	1	2	1	1	13	1	
25	3	2	2	4	2	4	17	3	4	2	2	5	3	3	19	3	4	5	5	4	3	2	23	4	59	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	13	1
26	4	3	3	5	2	3	20	3	1	3	2	2	2	3	13	2	4	3	5	3	4	4	22	4	55	2	1	1	2	1	2	2	0	2	1	12	1

Autoguardado

Base_Datos_Satisfaccion_Calidad_...

ALEX ARTURO VILCAS LAZO

ArchivoInicioInsertarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAyuda

Predefinido

Deje

Salir

Nuevo

Opciones

Normal

Ver salt. Pág.

Diseño de página

Vistas personalizadas

Vista de hojaVistas de libro

Navegación

Regla

Barra de fórmulas

Líneas de cuadrícula

Encabezados

Zoom100%

Ampliar selección

Zoom

Comentarios

Compartir

Nueva ventana

Organizar todo

Inmovilizar

Cambiar ventanas

Macros

Macros

AMS

calidad tecnico científico

	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NN	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YY	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NN	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YY	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ
--	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Sheet1

Accesibilidad: todo correcto

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

10

Villanueva-usi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	SatisfacciónGeneral	Accesibilidad	Confort	MantenerRelac	CalidadAtención	CalidadHumana	CalidadTecnico	CalidadEntorno	VAR	VAR	VAR	1
1	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad alta	Calidad media	Calidad media	Calidad media				
2	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media	Calidad baja				
3	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media	Calidad media				
4	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media	Calidad media				
5	Satisfacción baja	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad media	Calidad media	Calidad alta	Calidad media				
6	Satisfacción baja	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad alta				
7	Satisfacción baja	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad media	Calidad alta	Calidad media	Calidad media				
8	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Calidad media	Calidad alta	Calidad baja	Calidad baja				
9	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Calidad media	Calidad alta	Calidad baja	Calidad media				
10	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad media	Calidad baja				
11	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media				
12	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media				
13	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad alta	Calidad media				
14	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad media	Calidad media	Calidad alta	Calidad alta				
15	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad media	Calidad baja	Calidad media	Calidad alta				
16	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad alta	Calidad baja	Calidad media	Calidad media				
17	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad media	Calidad media	Calidad baja	Calidad baja				
18	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				
19	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad media	Calidad baja	Calidad alta	Calidad baja				
20	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad media	Calidad media	Calidad alta	Calidad media				
21	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad media	Calidad media	Calidad baja	Calidad baja				
22	Satisfacción alta	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Villanueva-usi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	SatisfacciónGeneral	Accesibilidad	Confort	MantenerRelac	CalidadAtención	CalidadHumana	CalidadTecnico	CalidadEntorno	VAR	VAR	VAR	1
82	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media				
83	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				
84	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad alta				
85	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad media				
86	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad media	Calidad media	Calidad alta				
87	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad alta				
88	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad media				
89	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad alta				
90	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media				
91	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad alta				
92	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad media				
93	Satisfacción alta	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media				
94	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				
95	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad media				
96	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media				
97	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad media	Calidad baja	Calidad baja				
98	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				
99	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja				
100	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad media				
101	Satisfacción media	Satisfacción media	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media				
102	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción baja	Satisfacción alta	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad baja				
103	Satisfacción media	Satisfacción alta	Satisfacción alta	Satisfacción media	Calidad baja	Calidad baja	Calidad media	Calidad media				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 5: Evidencias fotográficas













Anexo 6: Documentos administrativos

 **Ministerio de Salud del Perú**
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR
MICRO REDPALMIRA 

CARTA N° 08-2025

Independencia, 08 de abril del 2025

Señor(a)
HUARANGA CHAGUA, DEHICY ARACELLY
VILLANUEVA BORJA, HELEN MILAGROS

Referencia: SOLICITUD

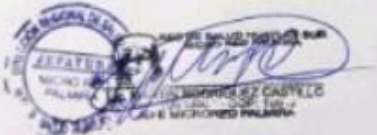
Estimado señor(a):

Por medio del presente lo saludamos y cumplimos con informarle que, según el documento en referencia, se da **CONSTANCIA**, a la aplicación trabajo de campo de proyecto de tesis titulado:

"SATISFACION DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ -2025"

Al término de su TESIS, deberá proporcionar una copia a la institución.

Sin otro en particular, me despido.



74074791 22254003

Av. Independencia
c.s.palmira@hotmail.com



CARTA DE PRESENTACIÓN

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

Hace Constar:

Que, **HUARANGA CHAGUA, Dehicy Aracelly** identificada con código de estudiante **0072254003** y **VILLANUEVA BORJA, Helen Milagros** identificada con código de estudiante **0074074791** del Programa Académico de **ENFERMERÍA** quienes vienen desarrollando la tesis denominada **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ - 2025"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las estudiantes 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, 19 de Marzo del 2025



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DE ICA**

Firmado digitalmente por:
PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL
FIR 45978142 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 19/03/2025 10:18:10-0500

Mag. Jose Yomil Perez 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



Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud

INFORME FINAL- HUARANGA Y VILLANUEVA 5-7-25----.docx

 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:472562543

Fecha de entrega

8 jul 2025, 12:39 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

8 jul 2025, 12:41 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME FINAL- HUARANGA Y VILLANUEVA 5-7-25----.docx

Tamaño de archivo

5.7 MB

100 Páginas

16.184 Palabras

89.639 Caracteres



Página 1 of 105 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:472562543



Página 2 of 105 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:472562543

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.