



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

**TESIS**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN  
DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL  
CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA  
INALAMBRICA ILO-2024.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

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

**PRESENTADO POR:**

XIOMARA LIZETH VILDOSO NAVIA

ROSA LUZ BUSTOS AGUIRRE

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

**DOCENTE ASESOR:**

DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA

CÓDIGO ORCID N.º 0000-0002-1189-4789

CHINCHA – PERÚ

2024

# Constancia de aprobación

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra.

SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el/la estudiante: XIOMARA LIZETH VILDOSO NAVIA ROSA LUZ BUSTOS AGUIRRE, de la Facultad de ciencias de la salud, del programa académico de ENFERMERÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024.**”

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

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

Cordialmente,



-----  
Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama  
DNI N° 47152075

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

- ESTA CONSTANCIA DEBE DE SER EMITIDA POR EL ASESOR, CON FECHA DENTRO DEL TALLER.

# Declaratoria de Autenticidad

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, BUSTOS AGUIRRE ROSA LUZ identificado(a) con DNI N°43649722, en mi condición de bachiller del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024", declaro bajo juramento que:

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

21%

Autorizo 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, 02 de noviembre del 2024

  
Rosa luz Bustos Aguirre  
DNI: 43649722



CERTIFICACION DE FIRMA(S) A LA VUELTA

Escaneado con CamScanner

*[Handwritten signature]*



Se Certifica las Firmas  
sin Juzgar el Contenido  
**CERTIFICO:** Que la Firma que  
Antecede corresponde a Rosa  
Luz Bustos Aquirre



Identificado (a) con DNI. 43649722-  
llo 02 NOV. 2024



*[Handwritten signature]*  
**MARIA LOURDES TAPIA DE CENTTY**  
NOTARIO - PUBLICO  
REG. C.N.M. 04  
ILO - PERU



0107775953



**NOTARIA  
TAPIA DE CENTTY MARIA LOURDES  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 43649722  
**Primer Apellido** BUSTOS  
**Segundo Apellido** AGUIRRE  
**Nombres** ROSA LUZ

**CORRESPONDE**

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



**BUSTOS AGUIRRE, ROSA LUZ  
DNI 43649722**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA  
DACTILAR**

**Operador:** 41792765 - Jhonnathan Gerardo Centty Tapia  
**Fecha de Transacción:** 02-11-2024 10:31:42  
**Entidad:** 10005095587 - TAPIA DE CENTTY MARIA LOURDES

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciobiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>  
**Número de Consulta:** 0107775953



### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, VILDOSO NAVIA XIOMARA LIZETH identificado(a) con DNI N°75168318, en mi condición de bachiller del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024", declaro bajo juramento que:

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

21%

Autorizo 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, 02 de noviembre del 2024



Vildoso Navia Xiomara Lizeth  
DNI: 75168318




CERTIFICACION DE FIRMA(S) A LA VUELTA





**Se Certifica las Firmas  
sin Juzgar el Contenido**

**CERTIFICO:** Que la Firma que  
Antecede corresponde a Xiomara Lizeth Vildoso  
Navia  
Identificado (a) con DNI. 75168318  
Ilo 02 NOV 2024



MARIA LOURDES TAPIA DE CENTY  
NOTARIO - PÚBLICO  
REG. C.N.M. 04  
ILO - PERÚ





0107777255



**NOTARIA  
TAPIA DE CENTY MARIA LOURDES  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

DNI 75168318  
Primer Apellido VILDOSO  
Segundo Apellido NAVIA  
Nombres XIOMARA LIZETH

**CORRESPONDE**

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



**VILDOSO NAVIA, XIOMARA LIZETH  
DNI 75168318**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA  
DACTILAR**

Operador: 41792765 - Jhonnathan Gerardo Centy Tapia

Fecha de Transacción: 02-11-2024 10:53:00

Entidad: 10005095587 - TAPIA DE CENTY MARIA LOURDES

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0107777255





## **Dedicatoria.**

Antes que nada, agradecer a Dios por haber permitido cumplir mis metas, porque sin el nada de esto hubiera sido realidad a mis queridos padres Nelida Navia y Clever Vildoso por su amor y apoyo incondicional, su esfuerzo y sacrificio y por cada palabra alentadora. Por confiar en mí y enseñarme a no rendirme. A mi hermano Brayan, gracias por estar presente siempre y por acompañarme en este camino.

Porque son las personas que yo más amo en el mundo, es a ellos a quien yo quiero dedicarle mi esfuerzo y mi trabajo.

**Xiomara Lizeth Vildoso Navia**

Dedico este trabajo a mis más grandes amores, mis hijas, que son mi razón de seguir adelante y crecer cada día juntos como familia. Agradecer también a mi madre que con su ejemplo de esfuerzo, perseverancia y confianza en mí misma para alcanzar las metas que me he trazado a lo largo de mi vida.

**Rosa Luz Bustos Aguirre**

## **Agradecimiento**

Agradecer en primer lugar al todopoderoso, por su inmenso amor y por permitirnos llegar a cumplir esta meta propuesta con salud y bienestar.

Por acompañarnos en cada obstáculo que se presentó en el camino y dándonos la fuerza para superarlo.

A nuestra casa de estudios por apostar por la educación brindando una formación profesional de alta calidad

A las autoridades del centro de salud Pampa Inalámbrica por permitirnos aplicar nuestro instrumento de investigación y hacer posible la realización de este presente estudio.

A nuestros padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años de estudio

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica ILO 2024. En cuanto a su metodología fue un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental; la población para el presente estudio fue 105 madres de niños menores de 2 años atendidos en el consultorio CRED, del Centro de Salud Pampa Inalámbrica ILO 2024, el muestreo fue no probabilístico. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario modelo SERVQUAL, para procesamiento de datos se utilizó el software estadístico denominado SPSS versión 26. En los resultados obtenidos en relación a calidad de la atención del profesional de enfermería y satisfacción el 96,2 % de los datos se cruzaron en el nivel bueno de calidad de atención y un nivel alto satisfacción. Todos los p-valores (p) o significantes fueron menores al nivel de significancia de .05 ( $p < .05$ ). Se concluyó que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica ILO– 2024, con el análisis descriptivo que permitió visualizar el coeficiente de correlación ( $\rho = .529$ ), que establece una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ).

Palabras claves: Calidad del cuidado, satisfacción del paciente.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers of children under 2 years of age at the CRED clinic of the Pampa Inalámbrica ILO 2024 Health Center. Regarding its methodology, it was a basic type study, quantitative approach, correlational level, non-experimental design; the population for the present study was 105 mothers of children under 2 years of age cared for at the CRED clinic, of the Pampa Inalámbrica ILO 2024 Health Center, the sampling was non-probabilistic. The survey was used as a technique and the SERVQUAL model questionnaire as an instrument, for data processing the statistical software called SPSS version 26 was used. In the results obtained in relation to the quality of care of the nursing professional and satisfaction, 96.2% of the data were crossed at the good level of quality of care and a high level of satisfaction. All p-values (p) or significant values were less than the significance level of .05 ( $p < .05$ ). It was concluded that there is a relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers of children under 2 years of age at the CRED clinic of the Pampa Inalámbrica Health Center ILO-2024, with the descriptive analysis that allowed to visualize the correlation coefficient ( $\rho = .529$ ), which establishes a positive and moderate relationship ( $\rho > .40$ ).

Keywords: Quality of care, patient satisfaction.

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

Portada.....	i
Constancia de aprobación.....	ii
Declaratoria de Autenticidad .....	iii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
Índice de tablas académicas.....	xv
Índice de figuras.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	14
II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
2.1. Descripción del problema.....	15
2.2. Pregunta de investigación general.....	17
2.3. Pregunta de investigación específica.....	18
2.4. Objetivo general y específico.....	18
2.5 <i>Objetivos específicos</i> .....	18
2.6. Justificación e importancia .....	19
2.6.1. <i>Justificación</i> .....	19
2.6.2. <i>Importancia:</i> .....	20
2.7 Alcances y limitaciones.....	21
2.7.1 Alcances.....	21
2.7.2 Limitaciones .....	21
III MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
3.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i> .....	25
3.1.3. <i>Antecedentes locales o regionales</i> .....	27
3.2. Bases teóricas.....	27
3.2.1. <i>Variable: Calidad del cuidado</i> .....	27
3.2.2 <i>Variable: satisfacción</i> .....	31
3.3. Marco conceptual.....	34
IV. METODOLOGÍA .....	37

4.1. Tipo y nivel de investigación .....	37
4.1.1. <i>Enfoque</i> .....	37
4.1.2. <i>Tipo</i> .....	37
4.1.3. <i>Nivel</i> .....	37
4.2. Diseño de la investigación.....	37
4.3. Hipótesis general y específicas.....	38
4.3.1. <i>Hipótesis general</i> .....	38
4.3.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	38
4.4. Identificación de las variables .....	39
4.4.1. <i>Variable independiente</i> .....	39
4.4.2. <i>Variable dependiente</i> .....	39
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	40
4.6. Población – Muestra.....	42
4.6.1. <i>Población</i> .....	42
4.6.2. <i>Muestra</i> .....	42
4.6.3. <i>Muestreo</i> .....	42
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	42
4.7.1. <i>Técnicas</i> .....	42
4.7.2. <i>Instrumentos</i> .....	42
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	44
V. RESULTADOS.....	46
5.1 Presentación de resultados.....	46
5.2 Tablas cruzadas.....	54
5.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	58
VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	60
6.1 Análisis inferencial .....	60
VII DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	79
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	80
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	83
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	87
Anexo 4: Base de datos .....	93
Anexo 5: Evidencia fotográfica .....	97
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	101



## Índice de tablas académicas

### Índice de tablas académicas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de Calidad de Atención del Profesional de Enfermería de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	46
Tabla 2	Nivel de la dimensión Técnica-Científica de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	47
Tabla 3	Nivel de la dimensión Humana de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	48
Tabla 4	Nivel de la dimensión Entorno de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024	49
Tabla 5	Nivel de Satisfacción de las madres de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	50
Tabla 6	Nivel de la dimensión Accesibilidad de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	51
Tabla 7	Nivel de la dimensión Confort de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	52
Tabla 8	Nivel de la dimensión Relación de confianza de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	53
Tabla 9	Tabla cruzada de los niveles de Calidad de Atención del Profesional y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	54
Tabla 10	Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Humana y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	55

Tabla 11	Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	56
Tabla 12	Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Entorno y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	57

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Porcentajes del nivel de Calidad de Atención del Profesional de Enfermería de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	46
Figura 2	Porcentajes del nivel de la dimensión Técnica-Científica de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	47
Figura 3	Porcentajes del nivel de la dimensión Humana de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024	48
Figura 4	Porcentajes del nivel de la dimensión Entorno de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	49
Figura 5	Porcentajes del nivel de Satisfacción de las madres de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	50
Figura 6	Porcentajes del nivel de la dimensión Accesibilidad de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	51
Figura 7	Porcentajes del nivel de la dimensión Confort de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	52
Figura 8	Porcentajes del nivel de la dimensión Relación de confianza las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	53
Figura 9	Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de Calidad de Atención del Profesional y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	54
Figura 10	Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Humana y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	55

Figura 11	Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	56
Figura12	Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Entorno y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	57

## INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado de la salud se define, como el personal presta sus atenciones a los pacientes para mejorar los resultados de salud. Tales situaciones pueden deberse a múltiples factores tanto internos como externos en donde se presta atención de enfermería y una de sus funciones más importantes, es el control de crecimiento y desarrollo (CRED), en donde se involucra a la madre en el proceso de atención, por lo que es importante saber la percepción y satisfacción sobre la calidad de los cuidados que brinda la enfermera desde el punto de vista de las madres. La satisfacción es conceptualizada como la percepción que tiene el paciente frente a un servicio de salud prestado, que engloba una serie de factores que pueden hacer varias las diversas formas perceptibles de demostrar que está contento o no con la atención o cuidado recibido por un profesional de la salud.

Uno de los factores que más influye en la satisfacción de las madres que acuden al centro de salud pampa inalámbrica es la calidad de los cuidados que presta la enfermera en las atenciones del consultorio CRED. Lo que nos llevó a plantearnos el siguiente objetivo, determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años, y así, por medio de este proyecto poder identificar la calidad de los cuidados que presta el personal de enfermería lo cual influye relativamente en la satisfacción de los pacientes.

La estructura de esta tesis está dividida en 7 capítulos. En el I Capítulo, se presenta la introducción de este estudio, en el capítulo II se encuentra la descripción del problema, la formulación del problema, objetivo general y específicos así como la justificación e importancia, en el capítulo III se presenta todo lo referente al marco teórico, el capítulo IV está estructurado en relación a la metodología de la investigación, se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo V se encuentra el cronograma de actividades, en el capítulo VI el presupuesto y finalmente en el capítulo VII las referencias bibliográficas.

## II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En todas las áreas la competencia es cada vez mayor esto también impacta en la industria de la salud. Por ende, la mayor ventaja competitiva de los proveedores de servicios de salud radica en proporcionar servicios de salud de alta calidad. Debido a que la calidad y adecuación de los servicios de salud pueden evaluarse basándose en las opiniones y la satisfacción de los pacientes. Bajo este contexto, la satisfacción del paciente es el marcador más relevante de la calidad del cuidado y se percibe como un producto de los servicios de salud (1). En los servicios de salud, la calidad se manifiesta en la importancia del conocimiento actual del enfermero y en los resultados positivos en la salud de los individuos. Por lo tanto, el cuidado en las instituciones de salud se halla envuelto en un ambiente de tensión y disputa entre un deber de atención centrado en la empatía con el otro y, por otro lado, un sistema que demanda eficacia y eficiencia sin disponer de los recursos requeridos. Cuando esto llega a pasar, el cuidado se enfoca en la rutina de procedimientos durante un periodo específico, ignorando lo fundamental del cuidado que es el individuo (2).

A nivel internacional, se ha observado una elevada mortalidad en ocho naciones del Caribe y África, esto debido a que los servicios de cuidado de la salud materno infantil son escasos, con solo un 28% de cuidados prenatales efectivos, de acuerdo al informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, 1998 (3).

En América latina, en un informe realizado por UNICEF, 2019, se calculó que un 43% –249 millones– de las niñas y niños menores de 5 años de países con ingreso medio y bajo subsisten, a costo de no alcanzar su pleno potencial y desarrollo. Esto conlleva que a mucho de estas niñas y niños se les ha rehusado su derecho a estar saludable físicamente, emocionalmente



seguros, mentalmente atentos, socialmente competentes y capaces de aprender al máximo, lo que trae en el futuro a una pérdida de aproximada de una cuarta parte del promedio anual de sus ingresos en su vida adulta (4).

Considerando lo previamente expuesto, la calidad del cuidado es de gran importancia y pertinencia en el campo de la enfermería. Por ende, incrementar la calidad del cuidado en enfermería es un desafío constante para fomentar el desarrollo de habilidades y apreciar la calidad del cuidado proporcionado (5). En la misma línea, los enfermeros, al igual que cualquier otro experto en salud, poseen la principal responsabilidad de proporcionar un cuidado integral, que incluye prever las necesidades del paciente, asegurar su seguridad, aplicar intervenciones de enfermería efectivas y asegurar la continuidad de la atención (6). Además, en lo que respecta al cuidado de enfermería, se enfoca en llevar a cabo un proceso apropiado para cada paciente, considerando las posibles sintomatologías. Además, es necesario proporcionar la confianza y seguridad durante el cuidado, con el fin de establecer un vínculo entre el enfermero y el paciente que facilitará la realización del proceso de atención. (7), por lo tanto, se da prioridad a los cuidados en cada atención, considerando siempre los conocimientos y técnicas para conseguir resultados positivos durante la estancia, lo que se refleja en la satisfacción del paciente (8).

En el Perú, los centros de salud constituyeron el 11.38% de la deficiente atención a los pacientes, falta de medicamentos y una implementación deficiente del libro de reclamaciones (9). Además, la opinión de los padres de niños hospitalizados respecto a la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros, muestra una tendencia de regular a mala, en el 73.3%, lo que demuestra un cuidado insuficiente a los pacientes que provoca insatisfacción en la familia (10).

A nivel nacional, en un estudio realizado el Centro de Salud de Zaña en Chiclayo, 2021, se determinó que el programa de control de crecimiento y desarrollo para menores de cinco años ofrece una calidad de atención regular con un 63.1 %, seguido de un 36.9 % que es buena. Resultó factible

determinar que el CRED proporciona una calidad de atención regular en menores de cinco años. Es importante destacar la importancia de las tareas que llevan a cabo los enfermeros y subrayar la importancia de la atención de CRED, para asegurar que los niños se sometan a sus controles (11).

En contraste con otro estudio realizado en el Puesto de salud San Isidro Tumbes, 2023, donde se evidenciaron que existe una satisfacción total buena con un 86% para la dimensión Humana fue de 99% para la técnica científica 89% y para el entorno de 92%. El grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el consultorio obtuvo un porcentaje superior (86%) en los usuarios que manifestaron una satisfacción elevada (12).

A nivel local, en el C.S. Pampa Inalámbrica la atención en Crecimiento y desarrollo es de mucha concurrencia, puesto que la población menor infantil asignada a esta Jurisdicción sobrepasa los 5500 niños y niñas en atención, se ha identificado que existe una problemática relacionada a la satisfacción de las madres de los niños que acuden a sus controles; lo cual está relacionado con la calidad de los cuidados por parte del profesional de salud por la misma demanda de atenciones.

Respecto al trabajo expuesto, es un asunto de investigación que requiere un estudio detallado, dado que no solo estará sujeto a la madre o padre, sino que también estará sujeto al equipo de enfermería para evitar peligros en los niños. Al relacionarse con los padres de familia, especialmente las madres, expresan "se debería disponer de más enfermeros para acelerar la atención a los bebés, que las enfermeras deben mostrar más paciencia y evitar demoras en el cuidado de los niños

Por ello es necesario plantear esta problemática con el objetivo de mejorar la calidad en la atención y la satisfacción de las madres.

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

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED, Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024?

### **2.3. Pregunta de investigación específica**

#### ***P.E.1:***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?

#### ***P.E.2:***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?

#### ***P.E.3:***

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?

### **2.4. Objetivo general y específico**

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.

### **2.5 Objetivos específicos**

#### ***O.E.1:***

Identificar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.

### **O.E.2:**

Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.

### **O.E.3:**

Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación**

#### ***Justificación teórica***

Desde el punto de vista teórico hemos realizado este estudio a pesar de que ya existen otros estudios similares de este tema, no obstante, no se han encontrado estudios realizados con madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024. Por ello este estudio ocupará una brecha en el conocimiento teórico. Así también tuvo como propósito crear debate, reflexión y comprensión sobre lo ya conocido, diversas teorías sustentan la presente investigación, como la Teoría de desconfirmación de expectativas, modelo de gran mención en diversos estudios sobre la satisfacción. Según el modelo de Oliver (1980), las intenciones posteriores a una nueva adquisición un servicio se ve modificada por la satisfacción experimentada en las anteriores adquisiciones de servicios.

#### ***Justificación práctica***

El estudio realizado de tipo descriptivo, la información obtenida podría utilizarse para tomar medidas con grandes posibilidades de conseguir mejoras. Así también pretende ayudar a la prevención de consecuencias

graves (como el ausentismo de pacientes a sus controles CRED) por eso desde el punto de vista practica se realiza este estudio.

Esta investigación pretende promover futuros trabajos de investigación para lograr el cierre de brechas de las falencias encontradas, beneficiando al personal profesional de enfermería en la calidad de la atención.

### ***Justificación metodológica***

El método empleado para la presente investigación es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, la recolección de datos se realiza a través de un cuestionario validado. En esta metodología la información obtenida pasa por pruebas estadísticas para un análisis preciso de los datos y su mejor interpretación. Con el fin de evidenciar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años. Con lo expuesto la metodología elegida podrá brindar la información requerida en el presente trabajo investigación.

### **2.6.2. Importancia:**

El trabajo de investigación es de gran importancia en la salud publica debido a que se ve comprometido un grupo población muy vulnerable y dependiente como son los niños menores de 2 años, cuyas madres son quienes los traen al establecimiento de salud para sus controles CRED. Por ello consideramos con el criterio de relevancia y la importancia de evidenciar los resultados de este trabajo de investigación los cuales mostrarán si la calidad del cuidado en la atención del CRED de la enfermera del primer nivel de atención tiene una asociación con la satisfacción que percibe la madre, y con ello buscar mejoras en la calidad de la atención brindada por la enfermera y poder lograr que la madre del niño menor de 2 años se vaya satisfecha del establecimiento de salud con ganas de regresar en sus próximos controles de su menor hijo (donde se realiza actividades de gran importancia control de crecimiento y desarrollo, vacunación, administración de micronutriente, entre otras actividades más). Se identificarán además una serie de factores que no son inherentes al

personal de enfermería, sino que pueden estar asociados a la infraestructura, mobiliario o a tiempo de espera.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances**

Se considera los siguientes aspectos:

**Alcance Social:** la presente investigación está dirigida a las madres de niños menores de dos años que asisten al consultorio de CRED del centro de salud Pampa Inalámbrica Ilo – 2024.

**Alcance espacial o geográfico:** la presente investigación se aplicó en el Centro de Salud Pampa Inalámbrica, Ilo 2024.

**Alcance temporal:** la investigación se realizó en el año 2024.

**Alcance metodológico:** la presente investigación fue desarrollada a través de un enfoque cuantitativo, de tipo básica y con un diseño no experimental.

### **2.7.2 Limitaciones**

Está limitada a la subjetividad y la percepción de las madres encuestadas, en relación a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y a la satisfacción. También se presentó como limitación el tiempo disponible por las madres, el cual se pudo superar tras hacerles entender la importancia del estudio para la mejora en la atención percibida.



## III MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes

En este estudio es importante destacar la calidad de los cuidados del personal de enfermería en relación con la satisfacción del paciente. Para ello, se ha realizado una búsqueda exhaustiva de información en relación a ambas variables, utilizando antecedentes tanto nacionales como internacionales de los repositorios mundiales más conocidos.

#### 3.1.1. Antecedentes internacionales

Madero, K. (2023), Venezuela, cuyo trabajo de investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo. Cartagena 2022. La metodología utilizada, fue un estudio cuantitativo descriptivo de tipo transversal, con una muestra de 604 madres con hijos menores de 1 año que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo y que desearían participar en el estudio. Para la recolección de la información se aplicó el instrumento tipo escala de Likert denominado: Satisfacción de la madre. Entre los resultados se identifica que la satisfacción global de las madres fue alta 77%, dadas las habilidades del profesional de Enfermería durante la atención brindada al menor en la consulta de crecimiento y desarrollo. Datos consistentes con la valoración de cada una de las dimensiones de la satisfacción: humana 76%, oportuna 78%, continua 72% y segura 71%. Conclusión: Influye el comportamiento y las habilidades del profesional en enfermería para garantizar la adherencia al programa y a las sugerencias que se puedan derivar de la valoración del menor en cada control (13).

Ulloa, I (2021), Colombia, cuyo objetivo fue determinar la experiencia y satisfacción desde la percepción de los usuarios hospitalizados en una institución pública prestadora de servicios de salud. Metodología aplicada,

es un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, con una muestra de 217 usuarios hospitalizados en una institución de salud, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad del Cuidado. Con los siguientes resultados, la percepción de los usuarios en relación con la atención recibida por los estudiantes fue positiva en un 99.1%, con una puntuación de 92.3 en la dimensión de satisfacción y de 88.4 en la dimensión de experiencias con el cuidado. El 66,2% de los usuarios describieron que la atención no requiere ser mejorada. Las conclusiones fueron que los usuarios señalaban una percepción positiva en las dimensiones de experiencias y satisfacción del cuidado (brindado por los estudiantes de enfermería), tras percibir un cuidado individualizado, supervisado y orientado, basado en, comunicación, conocimiento y humanización, pudiendo ser útil como un indicador de calidad de la atención al interior de los establecimientos de salud y de los programas de enfermería (14)

Amed, E (2019), Colombia, presenta su artículo científico con el objetivo de evaluar la calidad de atención del cuidado de la enfermería dado por profesionales de un instituto de salud de Sincelejo, Colombia, mediante el uso Care Q. con respecto a la metodología utilizada, estudio descriptivo de transversal. Siendo la población de 515 personas, estimándose una muestra de 212 personas y por un análisis de control, quedaron 123 pacientes que fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico. Se usaron las pruebas de análisis de frecuencias, junto con los intervalos de confianza y alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento "Care Q". Dentro de los resultados, se pudo hallar una calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue "monitorea y hace seguimiento" (73,2%) y la más baja "se anticipa" (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio. Se concluyó que la calidad global del cuidado de Enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las entidades de salud, el personal de enfermería y la academia (15).

Santiago, A (2020), México, en su artículo científico se planteó un análisis de la calidad en cuanto al cuidado de la enfermera, viéndolo desde el punto de vista del teorista Donabedian, en las pacientes hospitalizadas cuyo síntoma común fue el dolor. Se presentó como un estudio tipo descriptivo y corte transversal ejecutado en un establecimiento de salud de segundo nivel en la Municipalidad de Minatitlán (México), de octubre a noviembre de 2018. Tipo de muestra no probabilística por conveniencia, obteniéndose 73 enfermeras. Resultados: la calidad máxima en la evaluación de estructura fue de 8,68%, en resultados en un 9,50% y en cuanto al proceso fue de 9,55%, por lo que la asociación fue negativa entre el cuidado y la calidad con la edad, sexo, antigüedad laboral, turno y servicio, además del tiempo que laboran en el área, sin embargo, sí se evidenció asociación con el nivel académico. Por lo que se concluye que las enfermeras necesitan espacios en donde se puedan desarrollar como profesionales de tal forma que los pacientes hospitalizados con dolor continuo tengan mejor calidad del cuidado por parte de las enfermeras que laboran en el establecimiento de salud, como se ve en el análisis de las atenciones de salud (estructura, proceso y resultado (16).

Ruiz, J (2020), México, en su artículo científico plantea determinar cómo perciben la calidad de enfermería y su cuidado, en una institución pública en México tomando la percepción de pacientes hospitalizados. Con un estudio descriptivo, transversal, con una muestra por conveniencia de 90 pacientes con una edad de 18 años a más. Los estudios demostraron que la calidad de enfermería referente a su cuidado se evidenció un puntaje de 1.97 mostraron satisfacción global en este estudio. La mayoría de los pacientes mostraron satisfacción en un 67.8%, seguido de muy satisfechos (18.9%). Por lo tanto, se concluye que más del 50% de los pacientes encuestados tuvieron una percepción de buena calidad sobre el cuidado por parte del personal de enfermería (17).

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Romero, J. (2021), Huaraz, presenta la tesis doctoral, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa. Es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y diseño correlacional, con una muestra de 297 usuarios. Con el objetivo de relacionar el cuidado enfermero y la satisfacción de las madres, llegando a los resultados, en el Nivel de la calidad del cuidado de enfermería percibido por las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa, se observa que 66,3% perciben como bueno la calidad del cuidado de enfermería. En el nivel de Satisfacción de las madres, el 67% tienen satisfacción alta. En la correlación entre las variables de calidad del cuidado y satisfacción, se encontró que el estadístico es 0,627 con una probabilidad de  $p= 0.000 < 0,01$ , rechazándose la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa, directa y moderada entre las dos variables. Conclusión, los resultados del análisis de correlación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía, y la variable satisfacción son estadísticamente significativos (18).

---

Rodríguez, E (2023), Lima, en su trabajo de investigación se planteó como objetivo identificar cual es la asociación entre calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de madres a encuestar, en el servicio de CRED de un establecimiento de salud de segundo nivel. El método elegido fue de enfoque cuantitativo, con un corte transversal y no experimental. Se consideró a 60 madres. Cuyos resultados mostraron que un 81,7% de las madres encuestadas refirieron un nivel de calidad medio, seguido de un 11,7% se identificó como nivel de calidad bajo y solo un 4% nivel alto en cuanto a la calidad. Así mismo un poco más de la mitad de las encuestadas (53,3%) el nivel de satisfacción, seguido por un 35% con un nivel de satisfacción bajo y solo el 11,7% fue alto. Para concluir, existe una

correlación positiva pudiendo ser de un rango moderado al evaluar el nivel satisfacción con la calidad del cuidado de la enfermera (19)

Aguirre, Y (2019), Moyobamba, presenta el trabajo de investigación cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción de la madre en relación con el cuidado de la enfermera en el servicio de Neonatología del Hospital II- 1 de Moyobamba, San Martín. Como método de investigación se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y descriptivo; la población de estudio fue de 36 madres de neonatos hospitalizados. Como resultado se encontró en el estudio que más de la mitad de las encuestadas (69.4%) perciben una satisfacción alta y el 30.6 % están satisfechas medianamente. Referente a la satisfacción y sus dimensiones se observa un nivel alto en lo que respecta a la dimensión Técnica científica con un 77.8 %, y con respecto a la dimensión Humana, un poco más de las tres cuartas partes respondieron satisfacción (80.6 %) y referente al entorno contestaron un poco más de la mitad (63.9 %) estar satisfechas. Por lo que se concluye que las usuarias en su gran mayoría expresan tener elevado nivel satisfactorio sobre el cuidado que reciben de la enfermera (20)

Caruajulca, Y. (2022), Chota, en su trabajo de investigación se planteó determinar cuál es la satisfacción de las madres con respecto a la calidad de enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud Patrona de Chota; siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal, considerando a 121 madres de niños con una edad de 5 años a menos, el instrumento utilizado fue una encuesta y cuestionario validado. De los resultados obtenidos cerca del 100% (95%) las madres afirman estar satisfechas completamente en cuanto a la dimensión humana, y el resultado mostrado en la dimensión técnico-científica obtuvo un porcentaje de 90.9%, a diferencia de la dimensión entorno con un 99.2%. En conclusión, se evidencia satisfacción en las madres con

respecto a la determinación de la calidad de cuidados que presta la enfermera a los niños del consultorio de CRED (21)

### **3.1.3. Antecedentes locales o regionales**

Curasi E. (2020), Moquegua, en su trabajo de investigación presenta como objeto de estudio determinar si existe relación con las variables en estudio (calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios). Con una metodología de estudio no experimental, de corte transversal además de correlacional. La muestra para el citado estudio fue 128 personas que acudieron al servicio de emergencia. Al presentar los resultados estos mostraron que la variable calidad del Cuidado por parte de la Enfermera en el estudio era de un rango regular en un 50.7%, además en las dimensiones “entorno” así como “técnica” tuvieron puntajes más elevados, sin embargo, en la dimensión “humana”, el resultado mostrado era un tanto de rango regular. En cuanto al grado de satisfacción de los pacientes arrojó 63.3%, considerando grado alto; mientras que las dimensiones: “se anticipa”, “mantiene relación de confianza” y “conforta”; se evidencio nivel medio, también se observó que la dimensión “explica y facilita” presentó una puntuación muy baja y en la dimensión “Accesibilidad” se evidencio porcentajes altos para la mitad de los pacientes y bajo para la otra mitad de usuarios. Con ello se pudo concluir que hay una relación muy significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del hospital regional en la ciudad de Moquegua (22)

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Variable: Calidad del cuidado**

#### **Definición de calidad del cuidado**

Según la Organización Mundial de la Salud, señala que es el conjunto de actividades que realiza el profesional de la salud destinadas a favorecer la salud del paciente en las diferentes etapas

de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, es decir ofrecer una atención con un nivel de excelencia perceptible para el paciente y familiares, considerando las diversas determinantes de salud que influyen en este proceso y teniendo en cuenta los riesgos que puede producir una atención sanitaria, es decir, oferta una atención de forma segura y oportuna (23)

La forma en que los servicios de atención sanitaria, tanto dirigidos a individuos como a familias y comunidades, mejoran la probabilidad y la esperanza de vida, dando resultados de salud favorables, pero siempre centrados en los conocimientos actuales del profesional» es la definición de calidad en la atención sanitaria, según la OPS (24)

La calidad del cuidado se presenta cuando se logra enfocar la atención, con un manejo adecuado al entorno que se va a brindar dicha asistencia, optimizando la exactitud, realidad y la convicción con el fin de poder tener una mejor visión del problema que se pueda presentar. El nuevo horizonte de las Funciones Esenciales de Salud Pública - FESP, con enfoque renovado dirigido a las intervenciones que se planean realizar, echándose abajo las barreras que nos traen las intervenciones descoordinadas, velando por ello y logrando una atención integral, según la OPS (25)

En cuanto a los **procesos**, están determinados por las acciones del paciente que conducen a la salud y, en consecuencia, las medidas empleadas para su atención. Además, se tienen en cuenta las actividades profesionales para lograr la satisfacción del usuario y los **resultados**, que se centran en cambiar la situación actual del paciente, así como su curso futuro para maximizar su bienestar, que puede atribuirse a recibir atención médica y adquirir conocimientos sobre su salud además de provocar un cambio de comportamiento (26)

## **Calidad del Cuidado en Enfermería**

Calidad de la atención en salud se define como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, para lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios (27)

Calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios. La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios (27)

En las políticas de salud en todo el mundo el mejoramiento continuo de la calidad de los cuidados de enfermería juega un rol importante, se pueden utilizar como una herramienta constante de evaluación del desempeño de los servicios de enfermería. los estándares de cuidado obtenidos (28).

### **Dimensiones de la variable calidad del cuidado de Enfermería:**

Se conceptualiza como los adecuados servicios que se brindan en cuanto a la salud, la equidad y la efectividad en los servicios prestados, generando confort al paciente (27)

Donabedian quien menciona que tras el análisis de la calidad se debe de tener en consideración tres aspectos importantes:



- Relaciones interpersonales, que en este caso estas formado por las relaciones entre la enfermera y el paciente.
- Aspecto técnico, dándose a entender todas aquellas capacidades científicas y equipamiento que el personal de enfermería puede utilizar dentro de su proceso de atención
- El entorno, entendiendo por ello como el lugar donde la enfermera ofrece la atención.

Asimismo, no pueden considerarse como procesos aislados, sino que se encuentran íntimamente relacionadas a dichas dimensiones o componentes de la calidad de atención, por lo que su análisis debe realizarse de manera conjunta e integral (29)

#### **Dimensión Técnica:**

La dimensión técnico científica está comprendida por el conjunto de procesos técnicos y científicos que logra desarrollar la enfermera en sus atenciones, con ello se considera la eficiencia, eficacia, seguridad, efectividad, continuidad e integralidad (30).

En esta dimensión la calidad del cuidado utiliza herramientas de la ciencia y la tecnología y por otra se rige por principios, valores y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas (31).

**Dimensión Humana:** Está enfocada en lograr un sentido de empatía y valor hacia el paciente, considerando tener siempre una actitud clara, respetando sus tradiciones y creencias que pueda tener los pacientes (32).

La dimensión humana relaciona el proceso del cuidado de la salud, es decir las acciones que realiza el paciente al buscar y llevar a cabo su cuidado con las actividades del profesional para satisfacer las necesidades de los usuarios (33)

### **Dimensión Entorno:**

Está relacionado a identificar que las condiciones físicas de la infraestructura donde se brinda la atención de salud, deben ser las adecuadas, además de los materiales, además tener en cuenta la limpieza, higiene y atención emocional, dando siempre soporte psicológico (22)

En relación a lo anterior mencionado, con el fin de que pueda favorecer una percepción favorable de la calidad de atención en relación esta dimensión. Debemos proporcionar un cuidado integral en ambientes donde se pueda contar con iluminados, espacios ventilados, limpios, sin o poco ruido y bajo una infraestructura que llegue a satisfacer las necesidades de atención de los pacientes (34)

### **Teorías de Calidad de cuidado**

#### **Teoría de Donabedian**

El modelo Donabedian, en la evaluación de la calidad asistencial en los servicios de salud continúa siendo un instrumento líder. El modelo referido está comprendido en tres áreas, las cuales son: la estructura donde se da la atención. el proceso donde se forjan las interacciones entre pacientes y cuidadores y los resultados, señalan cuando impacto sobre la salud del paciente la atención recibida (35).

Esta teoría se relaciona directamente con la variable calidad, al tener como objetivo una atención de alta calidad conlleva a preservar la salud de las personas, recuperarla y fomentar estilos de vida saludables; por lo tanto, la calidad se refiere al nivel en el que se emplean los recursos más apreciados para lograr una salud ideal.

### **3.2.2 Variable: satisfacción**

#### **Definición de satisfacción**

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, nuestra variable toma la definición de Donabedian para el presente estudio, como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud (36).

La OMS afirma que existe una clara correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención prestada por el personal asistencial. Según esta interpretación, la satisfacción del paciente desempeña un papel crucial a la hora de generar una sensación suficiente de la calidad de la atención, la cual es el grado en que se generan resultados de salud deseados (37).

El Ministerio de Salud conceptualiza la satisfacción del paciente como el nivel de cumplimiento de los procesos institucionales en razón de las percepciones y expectativas de los pacientes sobre los cuidados ofertados (38)

### **Enfoque de enfermería**

**La teoría de Virginia Henderson** sustenta nuestro trabajo de investigación ya que define el enfoque de la práctica de la enfermería, buscando aumentar la independencia del paciente en su recuperación para acelerar su mejoría durante su estadía en el hospital. Hace énfasis en las necesidades humanas básicas como foco central de la práctica de la enfermería. Ha llevado a desarrollar muchos otros modelos en los que se enseña a los enfermeros a asistir a los pacientes desde el punto de vista de sus necesidades (39).

Describe, además, las 14 necesidades básicas de los pacientes en las que se desarrollan los cuidados de enfermería y la relación enfermera-paciente, destacando tres niveles de intervención: como sustituta, como ayuda o como compañera.

Esta teoría se relaciona directamente con la variable satisfacción, por lo que en el modelo de Virginia Henderson se buscó que la persona sana o enferma tenga independencia en la satisfacción de las necesidades fundamentales. Para que esto sea posible la enfermera requiere de conocimientos que le permitan estimular aumentar aquellas habilidades, destrezas, así como la voluntad del individuo hasta logra que sus requerimientos de salud puedan ser cubiertos acordes a su capacidad (36).

### **Satisfacción de los padres con el cuidado enfermería**

El cuidado que brinda la enfermera debe lograr la satisfacción del padre de familia o tutor del niño, teniendo en consideración la situación de salud física y mental. En el área de CRED, se da una atención de enfermería en forma completa, orientadas no solo al niño, sino a los padres para que consideren importante el cuidado de sus hijos (37)

### **Dimensiones de la variable Satisfacción**

Es un sistema que permite analizar y medir cuán satisfechas están las personas en el instante de recibir la atención.

**Accesibilidad:** Conlleva una implicación en el aprovechamiento y la facilidad del contacto (40).

Otra definición es que la accesibilidad mide los facilitadores o barreras entre el paciente y su acceso a la atención médica (41).

Se refiere a la función de la enfermera que, en el tiempo programado, realiza los cuidados adecuados, enfatizando en sus habilidades y destrezas como enfermera (41).

La correlación entre la satisfacción y la atención recibida se evidencia con la intención del paciente a retornar al establecimiento de salud en futuras oportunidades (41).

**Confort:** La comodidad es el punto clave para que todo paciente pueda tener un mejor aspecto, por ello la actitud de la enfermera ser amable y cortés es de gran valor para el paciente (42).

Los cuidados centrados en el paciente, obedece a este nuevo planteamiento de satisfacción que se basa en: reconocer el papel activo de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud y en la idea de que las decisiones clínicas deben incluir la perspectiva del paciente (43)

**Relaciones de confianza** es la garantía de la atención segura y sincera que ofrece el personal de enfermería, mostrando un comportamiento y conocimiento que se llevará a cabo entre el enfermero/paciente durante toda la atención, mencionar que la seguridad del paciente debe ser una prioridad, puesto que logrará una satisfacción en cuanto a la atención de salud recibida (44)

El grado de satisfacción de los pacientes estriba en el hecho empírico y muchas veces comprobado, es la probabilidad que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas y de enfermería, farmacológicas, de dieta etc (45).

### 3.3. Marco conceptual

1. **Calidad del cuidado:** definida como la atención se brinda en los servicios de salud, dirigidos tanto a las personas como a las familias y comunidades, mejoren la probabilidad y la expectativa de vida, dando resultados de salud óptimos (42)

2. **Dimensión Técnica de la calidad del cuidado:** Es la capacidad que tiene el profesional de salud, midiendo sus destrezas, habilidades y capacidades, para lograr el éxito además del progreso y perfección en la atención (42)
3. **Dimensión Humana de la calidad del cuidado:** enfocada en identificar el nivel de relación que debe haber entre los profesionales de la salud y sus usuarios, manteniendo una actitud empática frente a las diferencias de creencias, culturas y tradiciones propias de cada persona (42)
4. **Dimensión Entorno de la calidad del cuidado:** está relacionada a la infraestructura donde se brinda la atención, manteniendo siempre vigilante la pulcritud, limpieza, además de respetar la individualidad de cada persona (42)
5. **Satisfacción:** Es un componente esencial de la calidad de la atención de la salud, la cual se define como el nivel en que se generan resultados de salud deseados, a través de una atención de calidad (42)
6. **Crecimiento y desarrollo:** son las actividades que realizan las enfermeras en cumplimiento de la Norma Técnica de salud vigente por el MINSA, para lograr identificar precozmente alteraciones en el desarrollo o riesgos nutricionales a través de las medidas antropométricas (42).
7. **Dimensión accesibilidad de la satisfacción:** está regida por las destrezas y habilidades que tiene la enfermera, para lograr una atención en el tiempo programado (42).
8. **Dimensión confort de la satisfacción:** enfocada en generar confiabilidad en la atención, dando un trato amable y sincero al paciente (42).
9. **Dimensión relaciones de confianza en la satisfacción:** orientado en como el personal de enfermería da confianza al paciente a través de las adecuadas relaciones de comunicación y diálogo en la atención prestada (42).
10. **Madres:** definida como aquella que da atenciones de cuidado, alimentación, crianza, juego y demás a sus hijos, o pudiendo ser solo

madre en adopción, no necesariamente hijos propios, pero cumpliendo funciones de madre natural (42).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1. Enfoque

Fue de enfoque cuantitativo porque se recolectó y analizó datos numéricos con los que se midió a las variables de estudio, identificando tendencias y promedios, realizando predicciones, comprobando relaciones y finalmente obteniendo resultados generales de poblaciones grandes (46)

#### 4.1.2. Tipo

Fue de tipo básica (también llamada teórica o dogmática), basada en argumentos científicos, permaneciendo en él, además tiene como objetivo incrementar más conocimientos, pero sin contrastarlos con algún estudio práctico (47)

#### 4.1.3. Nivel

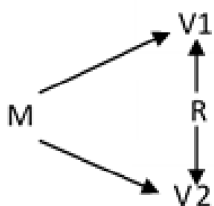
Fue de nivel correlacional. El objetivo de este nivel de investigación es verificar si existe o no existe relación entre las dos variables de estudio, porque no es un estudio de causa - efecto. Por lo cual se medirá el grado de las variables de manera conjunta (47)

### 4.2. Diseño de la investigación

Diseño No experimental. Siendo aquel en el que no se manipula ninguna variable de interés, más solo se observan y analizan tal y como ocurren, de corte transversal y se realiza la medición en un tiempo determinado (47)



Figura 1 : diseño de la investigación



DONDE:

M = Muestra (madres de niños menores de dos años que asisten al consultorio CRED)

V1 = Calidad de atención del profesional de enfermería

V2= satisfacción de las madres

r = Relación

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

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud pampa inalámbrica Ilo.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

**H.E. 1:** Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

**H.E.2:** Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

**H.E.3:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

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

##### **4.4.1. Variable independiente**

*Calidad del cuidado de enfermería*

**Dimensiones:** D.1: Técnica D.2: Humana D.3: Entorno

##### **4.4.2. Variable dependiente**

*Satisfacción de la madre*

**Dimensiones:**

D.1: Accesibilidad

D.2: Confort

D.3: Relaciones de confianza

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad del cuidado	<b>D.1:</b> Técnica	Favorable Eficaz Eficiencia Convicción	Ordinal	Complacencia baja 1 - 25 Complacencia media 25 – 50 Complacencia alta Mayor a 51	Cualitativo
	<b>D.2:</b> Humana	Reciprocidad			
	<b>D.3:</b> Entorno	Pertenencia  Generosidad Comodidad  Inocuo  Persistencia			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción	<b>D.1:</b> Accesibilidad	Intelecto Simpatía Soporte continuo	Ordinal	Complacencia baja 1 - 25 Complacencia media 25 – 50 Complacencia alta Mayor a 51	Cualitativo
	<b>D.2:</b> Confort	Entorno con privacidad oportuna			
	<b>D.3:</b> Relaciones de confianza	Sinceridad certidumbre			

## **4.6. Población – Muestra**

### **4.6.1. Población**

La población para el presente estudio es de 105 madres de niños menores de dos años atendidos en el consultorio CRED, del Centro de Salud Pampa Inalámbrica Es el conjunto de personas que se desea investigar. Puede estar conformado por individuos, animales, nacimientos, entre otros (43).

### **4.6.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por las 105 madres de niños menores de 2 años que acuden al consultorio de CRED del centro de Salud Pampa Inalámbrica. La muestra es considerada como un subconjunto de la población en la que se hará la investigación y es considerada representativa (44).

### **4.6.3. Muestreo**

No tiene muestreo

Se utilizará la muestra censal, el cual consiste en recopilar información de toda la población de interés en lugar de seleccionar una muestra representativa de esa población (73 de avalos).

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

### **4.7.1. Técnicas**

Para la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir de manera efectiva la recolección de datos (45).

### **4.7.2. Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizó el modelo SERVQUAL 1 es uno de los instrumentos de elección de los investigadores para evaluar el nivel de calidad percibida por la población de estudio (46).

Está dividido en dos cuestionarios.

**Cuestionario de calidad de atención del profesional de enfermería**, Con el afán de determinar la calidad de atención del profesional de enfermería que

asisten al consultorio CRED, se optó por un cuestionario validado que consta de 21 preguntas, que está dividido en tres dimensiones, Dimensión 1: técnica-científica con Ítems del 1 al 10, Dimensión 2: Humana con los ítems del 11 al 16, Dimensión 3: Entorno con los ítems de 17 al 21. Antes de su aplicación el instrumento fue validado por 3 expertos en el tema, consiguiendo una fiabilidad de 0.783 con la prueba del alfa de Crombach, confirmando que es un instrumento fiable.

### **Cuestionario de nivel de satisfacción de las madres**

Con respecto a la siguiente variable se optó por un cuestionario validado de 18 preguntas que evalúa 3 dimensiones, Dimensión 1: accesibilidad, con los ítems del 1 al 6, Dimensión 2: confort, con los ítems 7 al 12, Dimensión 3: mantiene relación de confianza, con los ítems de 13 al 18. Antes de su aplicación el instrumento fue validado por 3 expertos en el tema, consiguiendo una fiabilidad de 0.770 con la prueba del alfa de Crombach, confirmando que es un instrumento fiable.

Las opciones **TA**: totalmente de acuerdo **A**: acuerdo **I**: indeciso **D**: desacuerdo **TD**: totalmente desacuerdo, serán marcadas por el entrevistado con una X  
VALORACIÓN: Calidad baja 1 – 25, Calidad media 26 – 50, Calidad alta > 51.

### **Validez**

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos. Los especialistas fueron:

- Dra. Julia Isabel Cornejo Baraibar
- Mg. Edny David Falcon Jorge
- Mg. Magaly Vera Herrera

Los cuales luego de una revisión minuciosa de matriz, operacionalización de variable y preguntas, dieron como veredicto que los instrumentos en mención son aplicables.

### **Confiabilidad**

**Prueba piloto de la confiabilidad del instrumento calidad de atención del profesional de enfermería**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.783	21

**Prueba piloto de la confiabilidad del instrumento satisfacción de las madres**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.770	18

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

Después de la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio, pasó por un proceso estadístico, se utilizó el SPSS v26 con el fin de realizar la estadística descriptiva e inferencial sobre las variables y dimensiones del estudio.

**Estadística descriptiva:**

Codificación: con la información obtenida de los cuestionarios obtenidas de los participantes, se generaron códigos para cada una de las respuestas.  
 Calificación: de acuerdo con los criterios establecidos se le asignó puntaje a cada valor obtenido.  
 Tabulación de datos: se realizó una base de datos en el que cada pregunta de los instrumentos tiene puntaje. Se utilizó estadística para la distribución de datos, con la ayuda de tablas de frecuencias y porcentajes.  
 Interpretación de Resultados: para concluir, luego de la tabulados los datos son llevados a tablas y figuras para su interpretación en función de las variables y/o dimensiones.

## **Estadística inferencial**

En esta fase se realizó la prueba de la normalidad, con el fin conocer si los datos son paramétricos o no paramétricos, y poder identificar cual sería la prueba de hipótesis más adecuada para este trabajo de investigación. Se obtuvieron datos no paramétricos, y con ello, se realizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman.



## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

#### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

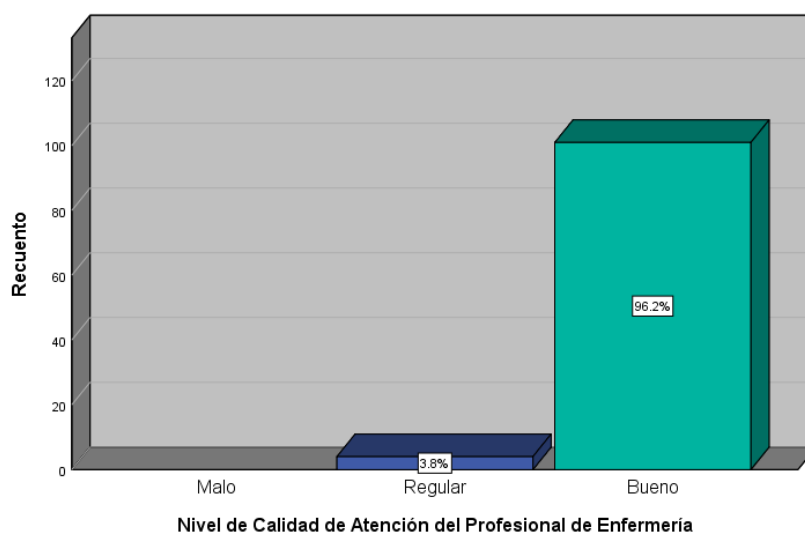
**Nivel de Calidad de Atención del Profesional de Enfermería de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	0	.0%	.0%
Regular	4	3.8%	3.8%
Bueno	101	96.2%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 1**

**Porcentajes del nivel de Calidad de Atención del Profesional de Enfermería de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 2**

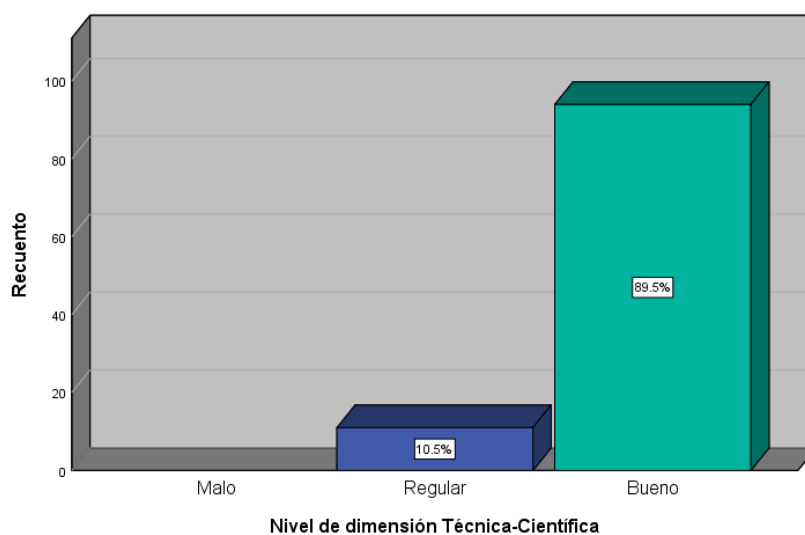
**Nivel de la dimensión Técnica-Científica de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	0	.0%	.0%
Regular	11	10.5%	10.5%
Bueno	94	89.5%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 2**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Técnica-Científica de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 3**

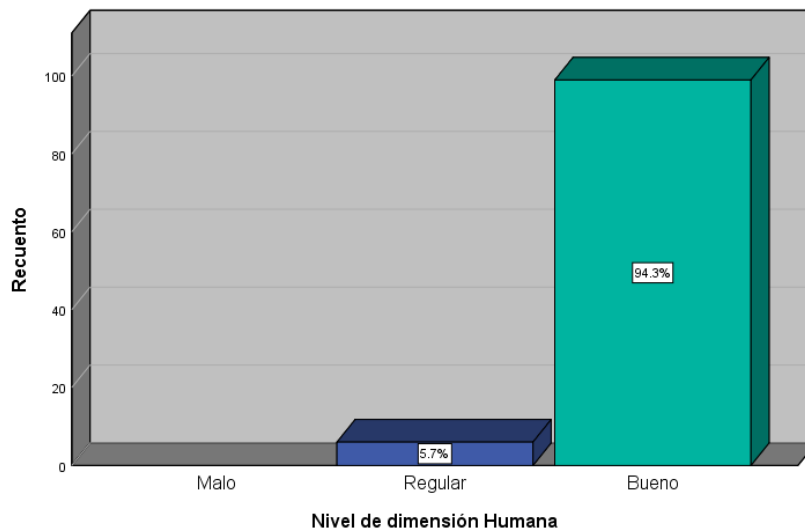
***Nivel de la dimensión Humana de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	0	.0%	.0%
Regular	6	5.7%	5.7%
Bueno	99	94.3%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 3**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Humana de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 4**

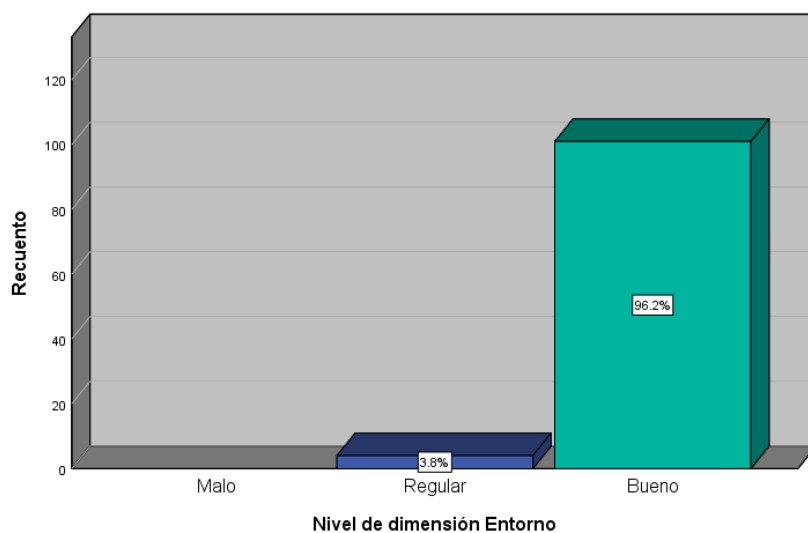
**Nivel de la dimensión Entorno de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Malo	0	.0%	.0%
Regular	4	3.8%	3.8%
Bueno	101	96.2%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 4**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Entorno de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 5**

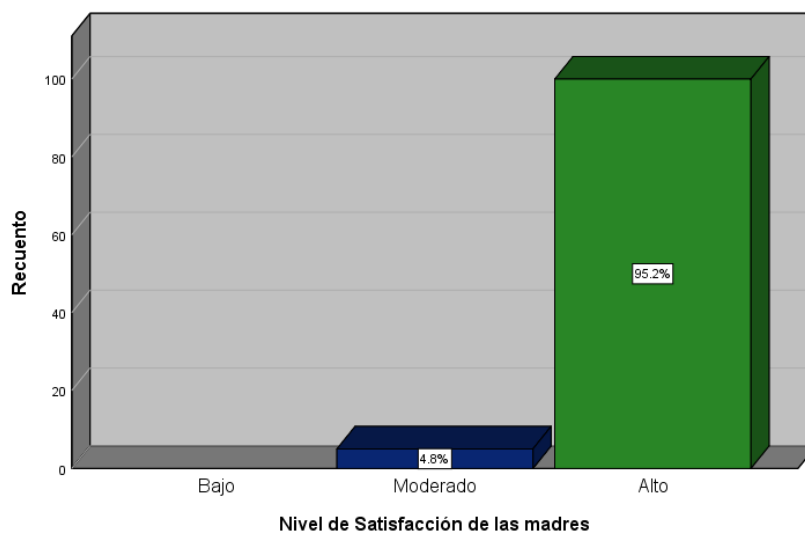
**Nivel de Satisfacción de las madres de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	.0%	.0%
Moderado	5	4.8%	4.8%
Alto	100	95.2%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 5**

**Porcentajes del nivel de Satisfacción de las madres de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 6**

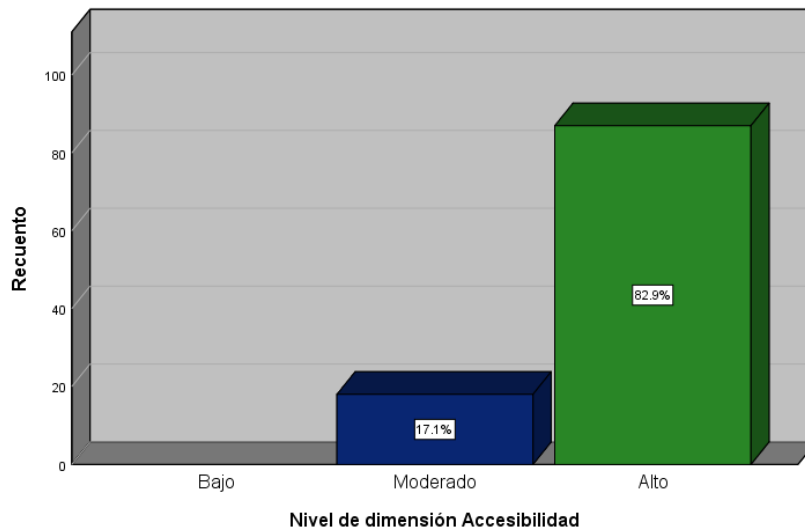
**Nivel de la dimensión Accesibilidad de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	.0%	.0%
Moderado	18	17.1%	17.1%
Alto	87	82.9%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 6**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Accesibilidad de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 7**

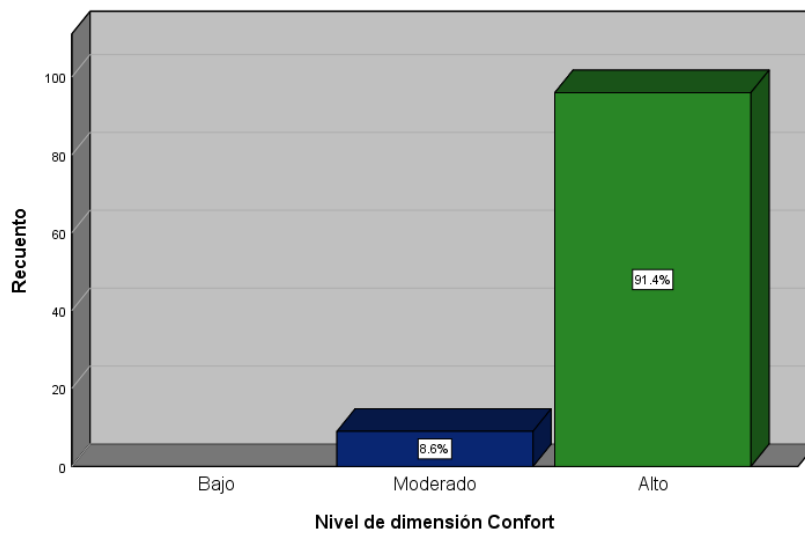
**Nivel de la dimensión Confort de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	.0%	.0%
Moderado	9	8.6%	8.6%
Alto	96	91.4%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 7**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Confort de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 8**

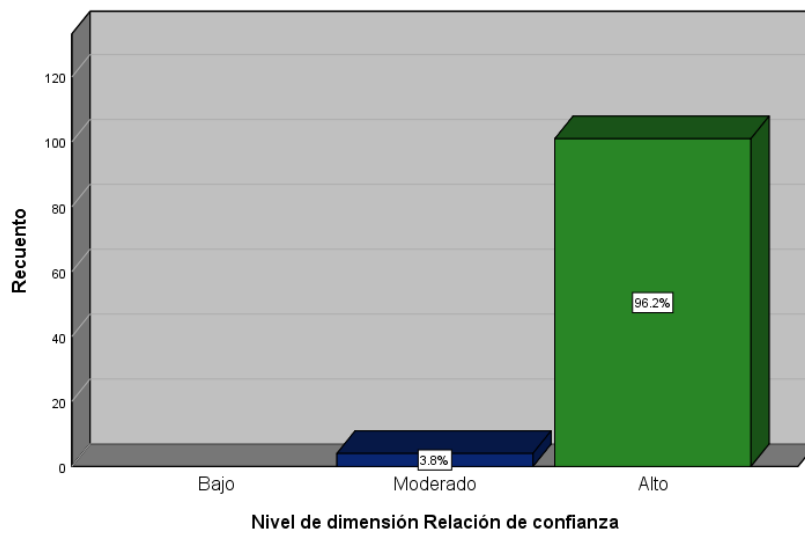
**Nivel de la dimensión Relación de confianza de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	.0%	.0%
Moderado	4	3.8%	3.8%
Alto	101	96.2%	100.0%
Total	105	100.0%	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 8**

**Porcentajes del nivel de la dimensión Relación de confianza las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26



## DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE VARIABLES

### 5.2 Tablas cruzadas

**Tabla 9**

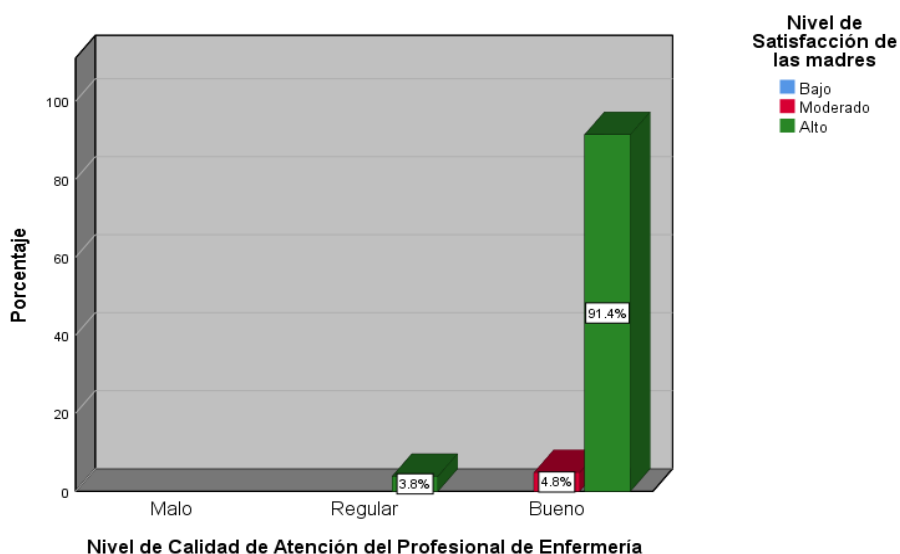
**Tabla cruzada de los niveles de Calidad de Atención del Profesional y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

		Nivel de Satisfacción de las madres				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
Nivel de Calidad de Atención del Profesional	Malo	F	0	0	0	0
		%	.0%	.0%	.0%	.0%
	Regular	f	0	0	4	4
		%	.0%	.0%	3.8%	3.8%
	Bueno	f	0	5	96	101
		%	.0%	4.8%	91.4%	96.2%
Total	f	0	5	100	105	
	%	.0%	4.8%	95.2%	100.0%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 9**

**Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de Calidad de Atención del Profesional y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 10**

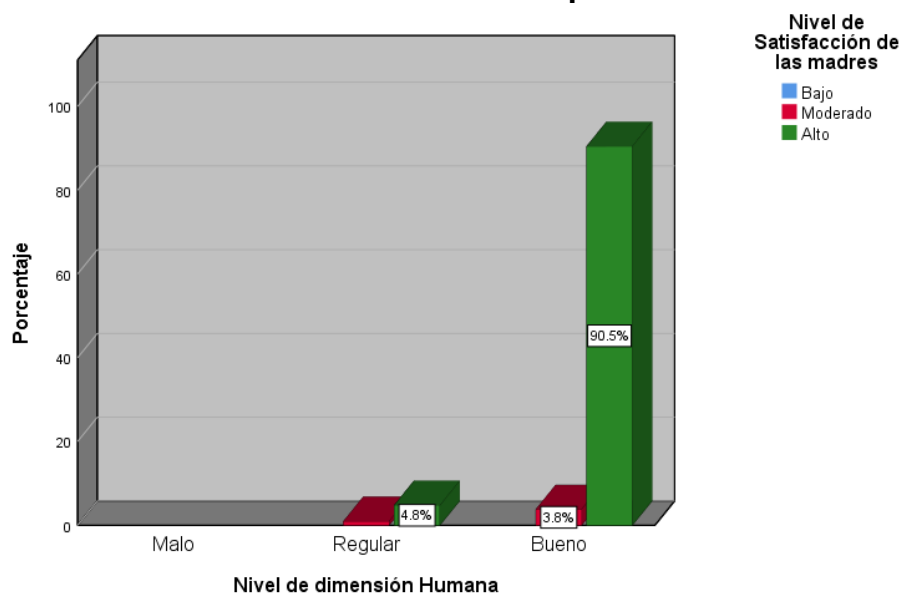
**Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Humana y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

		Nivel de Satisfacción de las madres				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Nivel de la dimensión Humana	Malo	f	0	0	0	0
		%	.0%	.0%	.0%	.0%
	Regular	f	0	1	5	6
		%	.0%	1.0%	4.8%	5.7%
	Bueno	f	0	4	95	99
		%	.0%	3.8%	90.5%	94.3%
Total	f	0	5	100	105	
	%	.0%	4.8%	95.2%	100.0%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 10**

**Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Humana y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 11**

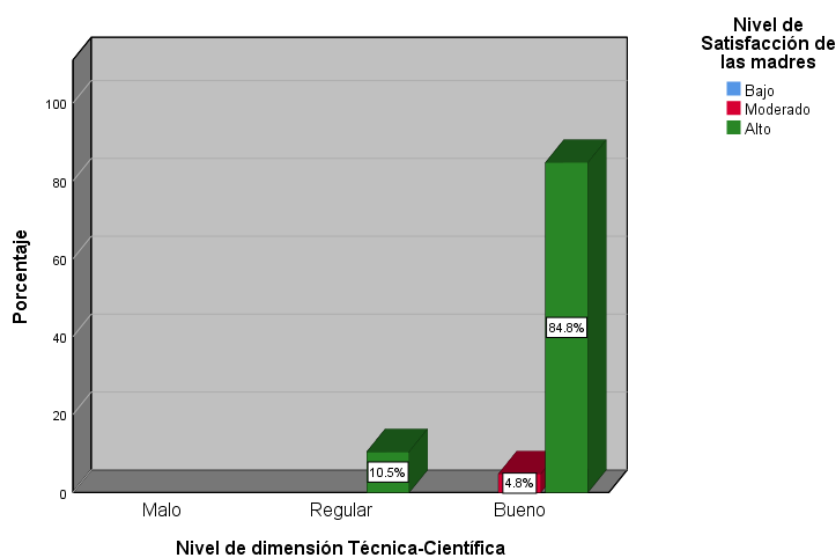
**Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

		Nivel de Satisfacción de las madres				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
Nivel de la dimensión Técnica-Científica	Malo	f	0	0	0	0
		%	.0%	.0%	.0%	.0%
Regular	Regular	f	0	0	11	11
		%	.0%	.0%	10.5%	10.5%
	Bueno	f	0	5	89	94
		%	.0%	4.8%	84.8%	89.5%
Total	f	0	5	100	105	
	%	.0%	4.8%	95.2%	100.0%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 11**

**Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Tabla 12**

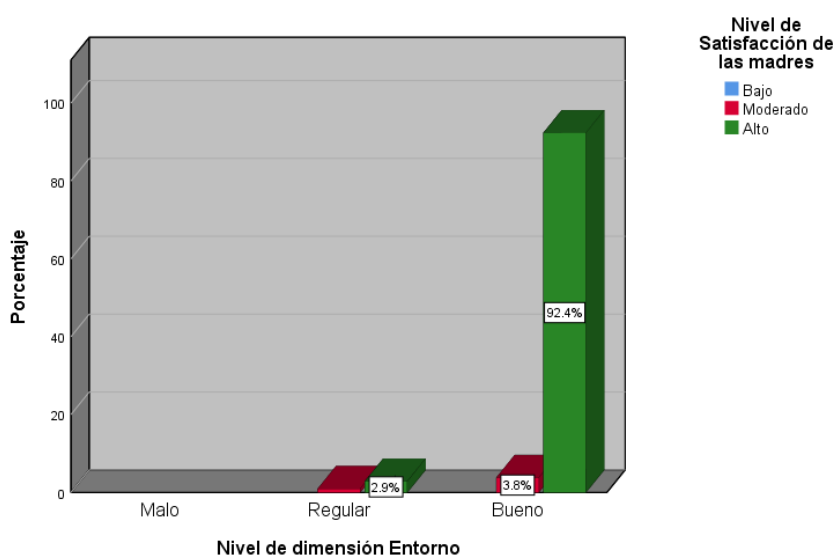
**Tabla cruzada de los niveles de la dimensión Entorno y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**

		Nivel de Satisfacción de las madres				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
Nivel de la dimensión Entorno	Malo	f	0	0	0	0
		%	.0%	.0%	.0%	.0%
	Regular	f	0	1	3	4
		%	.0%	1.0%	2.9%	3.8%
	Bueno	f	0	4	97	101
		%	.0%	3.8%	92.4%	96.2%
Total		f	0	5	100	105
		%	.0%	4.8%	95.2%	100.0%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Figura 12**

**Porcentajes de la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Entorno y Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.**



Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

### 5.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla 1 y figura 1, las puntuaciones de la variable Calidad de Atención del Profesional de Enfermería se categorizaron en tres niveles (malo, regular y bueno) a nivel global y en sus dimensiones. De 105 profesionales, más del 95% presentó un nivel bueno de calidad de atención profesional (96.2%); siguiendo el nivel regular (3.8%).

En la tabla 2 y figura 2, de 105 participantes, más del 85% indicó un nivel bueno de atención profesional en el aspecto técnico-científico (89.5%); y el resto se situó en el nivel regular (10.5%).

En la tabla 3 y figura 3, de 105 madres, más del 90% señaló un nivel bueno de atención profesional en el área humana (94.3%); y los demás se agruparon en el nivel regular (5.7%).

En la tabla 4 y figura 4, de 105 mujeres, más del 95% indicó un nivel bueno de atención profesional en cuanto al entorno (96.2%); y el resto, se situó en el nivel regular (3.8%).

En la tabla 5 y figura 5, con los puntajes de la variable Satisfacción de las madres, se establecieron tres niveles (bajo, moderado y alto) a nivel general y en sus factores. De las 105 participantes, más del 95% mostró un nivel alto de satisfacción (95.2%); continuando el nivel moderado (4.8%).

En la tabla 6 y figura 6, de 105 personas, más del 80% percibió un nivel alto de satisfacción en cuanto a la accesibilidad (82.9%); y el resto se ubicó en el nivel moderado (17.1%).

En la tabla 7 y figura 7, de 105 madres, más del 90% mostró un nivel alto de satisfacción con respecto al confort (91.4%); y los demás se situó en el nivel moderado (8.6%).

En la tabla 8 y figura 8, de 105 personas, más del 95% presentó un nivel alto de satisfacción en la dimensión relación de confianza (96.2%); y el resto se ubicó en el nivel moderado (3.8%).

En la tabla 9 y figura 9, se realizó la tabla cruzada de los niveles de Calidad de Atención del Profesional y Satisfacción de las madres, obteniéndose el porcentaje por el total de la muestra. En el cruce, se halló que el 91.4% se situó en un nivel bueno de calidad de atención profesional y alta satisfacción. En este análisis descriptivo, se visualizó una cierta relación positiva, el cual debe comprobarse en la prueba de hipótesis general.

En la tabla 10 y figura 10, se efectuó la tabla de contingencia de los niveles de la dimensión Humana y Satisfacción de las madres, obteniéndose el porcentaje por el total de la muestra. El 90.5% se agrupó en el cruce del nivel bueno de la dimensión humana de atención profesional y alta satisfacción. En el cuadro descriptivo, se observó una cierta relación directa, el cual debe verificarse en la prueba de la primera hipótesis específica.

En la tabla 11 y figura 11, se realizó la tabla cruzada de los niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres, obteniéndose el porcentaje por el total de la muestra. En el cruce, se halló que el 84.8% se situó en un nivel bueno de la dimensión técnica-científica de atención profesional y alta satisfacción. En este análisis descriptivo, se visualizó una cierta relación positiva, el cual debe comprobarse en la prueba de la segunda hipótesis específica.

En la tabla 12 y figura 12, se efectuó la tabla de contingencia de los niveles de la dimensión Entorno y Satisfacción de las madres, obteniéndose el porcentaje por el total de la muestra. El 92.4% se agrupó en el cruce del nivel bueno de la dimensión entorno de atención profesional y alta satisfacción. En el cuadro descriptivo, se observó una cierta relación directa, el cual debe verificarse en la prueba de la tercera hipótesis específica.

## VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis inferencial

#### Prueba de normalidad

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad de variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p
<i>Calidad de Atención del Profesional de Enfermería</i>	.099	105	.014
Dimensión Técnica-Científica	.149	105	.000
Dimensión Humana	.133	105	.000
Dimensión Entorno	.223	105	.000
<i>Satisfacción de las madres</i>	.101	105	.011
Dimensión Accesibilidad	.183	105	.000
Dimensión Confort	.166	105	.000
Dimensión Relación de confianza	.247	105	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Interpretación:** En la tabla 13, se efectuó la prueba de normalidad de las variables Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y Satisfacción de las madres, así como sus factores. En este análisis, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov al ser la muestra superior a 50 ( $n = 105$ ). Todos los p-valores ( $p$ ) o significantes fueron menores al nivel de significancia de .05 ( $p < .05$ ), refiriendo que los datos de las variables no se distribuyen normalmente. En este sentido, para los contrastes de hipótesis, se empleó la prueba no paramétrica rho de Spearman

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS

##### **Hipótesis general**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud pampa inalámbrica Ilo.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud pampa inalámbrica Ilo.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = .05$

Regla de decisión:

Si p-valor >  $\alpha = .05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si p-valor <  $\alpha = .05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

Prueba estadística:

Prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman

**Tabla 14**

*Correlación entre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y la Satisfacción de las madres*

			Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Calidad de Atención del Profesional de Enfermería	Coefficiente de correlación p	.529**
		N	105

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

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Interpretación:** En la tabla 14, el p-valor ( $p = .000$ ) de la correlación fue inferior al nivel de significancia de .05 ( $p < .05$ ), así que se rechazó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>): Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud pampa inalámbrica Ilo. Dado el coeficiente de correlación ( $\rho = .529$ ), se encontró que hay una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). En conclusión, un nivel bueno de calidad



de atención de las enfermeras tiene relación con la alta satisfacción de las madres.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

#### Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = .05$

#### Regla de decisión:

Si p-valor >  $\alpha = .05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si p-valor <  $\alpha = .05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

#### Prueba estadística:

Prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman

### **Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de las madres*

			Satisfacción de las madres
Rho de	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	.447**
Spearman		p	.000
		N	105

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

Nota: Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Interpretación:** En la tabla 15, el significativo ( $p = .000$ ) de la correlación fue menor al nivel de significancia de .05 ( $p < .05$ ), así que se rechazó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>): Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad

del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa. El coeficiente de correlación ( $\rho = .447$ ) mostró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Humana y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). Por lo tanto, un nivel bueno de calidad de atención en el área humana tiene relación con la alta satisfacción de las madres.

### **Hipótesis específica 2**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

#### Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = .05$$

#### Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > \alpha = .05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p\text{-valor} < \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$ .

#### Prueba estadística:

Prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman

**Tabla 16***Correlación entre la dimensión Técnica-Científica y la Satisfacción de las madres*

			Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Dimensión Técnica-Científica	Coefficiente de correlación	.409**
		p	.000
		N	105

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

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Interpretación:** En la tabla 16, el p-valor ( $p = .000$ ) de la correlación fue inferior al nivel de significancia de  $.05$  ( $p < .05$ ), así que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ): Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa. Dado el coeficiente de correlación ( $\rho = .409$ ), se encontró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Técnica-Científica y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). En resumen, un nivel bueno de calidad de atención técnica-científica tiene relación con la alta satisfacción de las madres.

### **Hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = .05$

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > \alpha = .05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p\text{-valor} < \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$ .

Prueba estadística:

Prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman

**Tabla 17**

*Correlación entre la dimensión Entorno y la Satisfacción de las madres*

			Satisfacción de las madres
Rho de	Dimensión Entorno	Coefficiente de correlación	.442**
Spearman		p	.000
		N	105

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

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario y SPSS 26

**Interpretación:** En la tabla 17, el significante ( $p = .000$ ) de la correlación fue menor al nivel de significancia de .05 ( $p < .05$ ), así que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ): Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa. El coeficiente de correlación ( $\rho = .442$ ) evidenció una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Entorno y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). En conclusión, un nivel bueno de calidad de atención en cuanto al entorno tiene relación con la alta satisfacción de las madres.

## VII DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024, encontramos que en relación a calidad de la atención del profesional de enfermería y satisfacción percibida por 105 madres de familia seleccionadas, el 96,2 % de los datos se cruzan en el nivel bueno de calidad de atención y un nivel alto de satisfacción. Este análisis descriptivo nos permite visualizar el coeficiente de correlación ( $\rho = .529$ ), hay una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ). Concluimos que un nivel bueno de calidad de atención de las enfermeras tiene relación con la alta satisfacción de las madres. En consecuencia, podemos inferir la comprobación de nuestra hipótesis general.

Nuestros resultados se asemejan a los de Ulloa Sabogal, que en su artículo científico titulado Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario, con el objetivo de determinar la experiencia y satisfacción de la atención brindada por el estudiante de enfermería, encuentra que la percepción en los usuarios de la calidad atención recibida el 99,1% fue positiva y 92,3% la percibe como satisfactoria (14).

Difieren del estudio de Amed-Salazar E. quien en su artículo científico titulado Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana concluye que la calidad del cuidado prestado por la enfermera, como percepción por el paciente, fue regular (62%), con excelentes oportunidades para mejorarla (13). Estos resultados evidencian que los profesionales de enfermería se encuentran abocados a satisfacer las necesidades de atención por parte de las madres, basada en principios éticos, humanísticos, técnicos y científicos.

- Primer objetivo específico, nuestros resultados de dimensión Humana y Satisfacción de las madres reflejan que el 90.5% de los datos se agrupó en el cruce del nivel bueno de la dimensión humana de atención profesional y alta satisfacción, el coeficiente de correlación ( $\rho = .447$ ) mostró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Humana y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). En consecuencia, un nivel bueno de calidad de atención en el área humana tiene relación con la alta satisfacción de las madres, de manera que en el cuadro descriptivo se observa cierta relación directa de variables y podemos verificar la primera hipótesis específica.

Estos resultados se respaldan en el trabajo de Caruajulca Y. en su trabajo de investigación se planteó determinar cuál es la satisfacción de las madres con respecto a la calidad de enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud Patrona de Chota, y los resultados obtenidos cerca del 100% (95%) las madres afirman estar satisfechas completamente en cuanto a la dimensión humana (19). Difieren de los resultados del trabajo de Curasi E. quien al presentar los resultados de su trabajo de investigación estos mostraron que la variable calidad del Cuidado por parte de la Enfermera en el estudio era de un rango regular en un 50.7%, además en las dimensiones entorno, así como técnica tuvieron puntajes más elevados, sin embargo, el resultado de la dimensión humana fue del rango regular. En cuanto al grado de satisfacción de los pacientes arrojó 63.3%, considerando grado alto (20).

Sin duda uno de los principales indicadores de la calidad de atención es el trato humanizado, digno con respeto que el personal de enfermería debe brindar al paciente, de igual modo debe proporcionar información veraz y mantener comunicación fluida como emisor y receptor con los pacientes y familiares.

En cuanto al segundo objetivo específico nuestros resultados de niveles de la dimensión Técnica-Científica y Satisfacción de las madres, cruzando nuestros datos, se halló que el 84.8% se situó en un nivel bueno de la

dimensión técnica-científica de atención profesional y alta satisfacción, asimismo el coeficiente de correlación ( $\rho = .409$ ), encontró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Técnica-Científica y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). Por lo tanto, un nivel bueno de calidad de atención técnica-científica tiene relación con la alta satisfacción de las madres, deducimos entonces la comprobación de la segunda hipótesis específica.

Caruajulca Y. infiere con nuestro estudio con su resultado de dimensión técnico-científica obtuvo un porcentaje de 90.9% (19), Aguirre Y. cuyo objetivo de su trabajo de investigación era determinar el nivel de satisfacción de la madre en relación con el cuidado de la enfermera en el servicio de Neonatología, muestra su resultado referente a la satisfacción y sus dimensiones se observa un nivel alto en lo que respecta a la dimensión Técnica científica con un 77.8 % (18).

Por lo tanto, aseveramos que la dimensión de calidad científico técnica, es una competencia primordial que los profesionales de la salud deben utilizar de forma idónea, actualizando sus conocimientos, con las tecnologías avanzadas y recursos a su alcance, contribuyendo mejorar la calidad de la atención y a la satisfacción de los usuarios.

- Tercer objetivo específico, en nuestros hallazgos de dimensión Entorno y Satisfacción de las madres, el 92.4% de los datos se agrupó en el cruce del nivel bueno de la dimensión entorno de atención profesional y alta satisfacción. El coeficiente de correlación ( $\rho = .442$ ) evidenció una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ) entre la dimensión Entorno y la Satisfacción de las madres (Martínez y Campos, 2015). En conclusión, un nivel bueno de calidad de atención en cuanto al entorno tiene relación con la alta satisfacción de las madres, de igual modo estamos comprobando la tercera hipótesis específica. Por otro lado, Aguirre Y. evidencia en su trabajo los resultados referentes al entorno donde las madres encuestadas afirman en un 63.9 % estar satisfechas. Por lo que se concluye que las usuarias en su gran mayoría expresan tener elevado

nivel satisfactorio sobre el cuidado que reciben de la enfermera (18). Caruajulca Y. sin embargo obtiene para la dimensión entorno con un 99.2%. Evidenciando la satisfacción en las madres con respecto a la determinación de la calidad de cuidados que presta la enfermera a los niños del consultorio de CRED (19).



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

**PRIMERA:** Se determinó que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024, con el análisis descriptivo que permitió visualizar el coeficiente de correlación ( $\rho = .529$ ), que establece una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ).

**SEGUNDA:** Se identificó la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024, con el coeficiente de correlación ( $\rho = .447$ ) que mostró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ).

**TERCERA:** Se identificó la relación que existe entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024. Siendo el coeficiente de correlación ( $\rho = .409$ ), que encontró una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ).

**CUARTA:** Se identificó la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024. Dado que coeficiente de correlación ( $\rho = .442$ ) evidenció una relación positiva y moderada ( $\rho > .40$ ).

## **RECOMENDACIONES:**

**PRIMERA:** Con el fin de mantener y mejorar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024,, siendo este un establecimiento del primer nivel atención del sector salud debe promocionar y mantener un entorno agradable, con atención más humanitaria para que posibilite a las madres sentirse que son acogidas en un ambiente confiable y que la atención brindada a su niño es oportuna y de calidad.

**SEGUNDA:** Para poder continuar mejorando en cuanto a la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024, es primordial que los profesionales de Enfermería al brindar la atención sean con respeto y conocimiento de la cultura y creencias de la madre, puesto que ello significa entender y generar confianza en la relación madre – profesional de Enfermería.

**TERCERA:** con el propósito de seguir avanzando en cuanto a la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024, se recomienda que la Dirección del centro de salud desarrolle un sistema de triaje más eficiente, con una comunicación directa con los pacientes para que se pueda reducir los tiempos de espera y así asegurar que el flujo de pacientes sea constante y bien organizado. Además, se podrían protocolizar el manejo de consultas complejas que requieran más tiempo sin afectar la cantidad de pacientes.

**CUARTA:** Por último, para conseguir una mejora continua con respecto a la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica – 2024, los profesionales de la salud deberían desarrollar investigaciones en la misma línea de estudio con la finalidad de medir y relacionar el nivel de calidad de atención otorgado a la madre por el profesional de Enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

1. Anita Karaca D. Patient satisfaction with the quality of nursing care. [Online].; 2019 [cited 2024 mayo 02. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>.
2. Santiago Mijangos , Jiménez Zuñiga EAJ, Pérez Fonseca , Hernández Martínez A. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. [Online].; 2020 [cited 2024 mayo 05. Available from: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219).
3. Grupo Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. [Online].; 2018 [cited 2024 mayo 06. Available from: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
4. UNICEF. CUIDADO PARA EL DESARROLLO INFANTIL, Mejorar el cuidado y la atención. [Online].; 2019 [cited 2024 octubre 13. Available from: <https://www.unicef.org/lac/media/8501/file/Prefacio.pdf>.
5. Jaramillo Santiago LX, Osorio Galeano , Salazar Blandón. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. [Online].; 2018 [cited 2024 mayo 06. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es).
6. Alshehry , Alquwez , Almazan. Influencia de la incivildad en el lugar de trabajo en la calidad de la atención de enfermería. [Online].; 2019 [cited 2024 mayo 06. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jocn.15051>.
7. Febré , Mondaca-Gómez , Méndez-Celis. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓNQUALITY IN NURSING: MANAGEMENT, IMPLEMENTATION AND MEASUREMENT. [Online].; 2018 [cited 2024 mayo 06. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>.
8. Ruiz-Cerino M, Tamariz-López , Méndez-González. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Online].; 2020 [cited 2024 mayo 06. Available from: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>.

9. Defensoria del Pueblo. Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas. [Online].; 2019 [cited 2024 mayo 25]. Available from: <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>.
10. Bustamante Sampi , Rivera Vilcherrez D, Fanning Balarezo , Caján Villanueva. ERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO AL NEONATO HOSPITALIZADO EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2014. [Online].; 2014 [cited 2024 mayo 06. Available from: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/60>.
11. Delgado Bustamante R. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2022. [Online].; 2021 [cited 2024 octubre 10. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado\\_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. gob.oe , Atoche Sunción I. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años. [Online].; 2023 [cited 2024 octubre 10. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc306935-45af-456f-92ac-fde20528155c/content>.
13. Madero Zambrano P, Manrique Anaya , Guerrero Camargo , López Correa M. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. [Online].; 2023 [cited 2024 mayo 30. Available from: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>.
14. Ulloa Sabogal , Valbuena-Durán , Camargo-Figuera. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. [Online].; 2021 [cited 2024 mayo 30. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732021000100215](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732021000100215).
15. Amed-Salazar , Villareal-Amaris , Alvis-Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales. [Online].; 2019 [cited 2024 junio 01. Available from: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>.
16. Santiago Mijangos , Jiménez Zuñiga A, Pérez Fonseca , Hernández Martínez. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. [Online].; 2020 [cited 2024 junio 30. Available from:

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219).

17. Ruiz-Cerino , Tamariz-López , Méndez-González , Torres-Hernández , Duran-Badillo. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Online].; 2020 [cited 2024 junio 30. Available from: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003).
18. Romero Acevedo H. Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa\_Huaraz, 2021. [Online].; 2021 [cited 2024 junio 30. Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25464>.
19. Rodriguez Andres A. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un hospital nacional de Lima, 2023. [Online].; 2023 [cited 2024 mayo 23]. Available from: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10768/T061\\_72578183\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10768/T061_72578183_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
20. Aguirre Paz YdP, Bocanegra Vega N. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Online].; 2019 [cited 2024 junio 30. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_bdd8fbc93f488c9e280dac27e0b91289/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_bdd8fbc93f488c9e280dac27e0b91289/Details).
21. Caruajulca Marrufo, Yoel. 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. [Online].; 2021 [cited 2024 junio 30. Available from: <https://repositorio.unach.edu.pe/items/3c55f999-6947-45d3-992b-4c2dcc3b61a2>.
22. Curasi Miranda D. calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019. [Online].; 2020 [cited 2024 junio 30. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA\\_1eebb70b74d7c33e2b347dc7e22be928](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_1eebb70b74d7c33e2b347dc7e22be928).
23. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2024 mayo 05]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

24. Organización Panamericana de la Salud. Cuarto encuentro de la Serie de seminarios virtuales sobre las Funciones Esenciales de la Salud Pública: Celebración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente. [Online].; 2021 [cited 2024 mayo 05]. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/20-9-2021-cuarto-encuentro-serie-seminarios-virtuales-sobre-funciones-esenciales-salud>.
25. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online].; 2021 [cited 2024 junio 30]. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
26. Lazo-Gonzales , Alcalde-Rabanal , Espinosa-Henao. El sistema de salud. [Online].; 2018 [cited 2024 junio 30]. Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4141.pdf>.
27. Claudia Andrea Ramírez Perdomo P, Perdomo Romero Y, Perdomo Romero. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. [Online].; 2013 [cited 2024 junio 30]. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en).
28. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la Enfermería Chilena. [Online].; 2023 [cited 2024 junio 30]. Available from: <https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1790>.
29. García-Fabila. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. [Online].; 2018 [cited 2024 junio 30]. Available from: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>.
30. López Ramírez , Sifuentes Valenzuela MC, Lucero Rodríguez , Lilia Aguilar , Perea González. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. [Online].; 2021 [cited 2024 julio 2]. Available from: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003).
31. Margo Alvarez. Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral\*. [Online].; 2022 [cited 2024 julio 05]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221aa.pdf>.
32. UNIR Revista. La satisfacción del paciente indica en qué medida la atención sanitaria ha cumplido con las expectativas del usuario; es clave para optimizar los servicios de salud y la calidad asistencial.

- [Online].; 2024 [cited 2024 junio 05. Available from:  
<https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>.
33. RODRIGUEZ SANCHEZ, Y. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. [Online].; 2016 [cited 2024 julio 05. Available from:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1684-18242016000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242016000200008).
  34. Mejías Sánchez. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. [Online].; 2021 [cited 2024 julio 05. Available from:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202021000100224](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224).
  35. FEBRES-RAMOS , MERCADO-REY, Miguel M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.. [Online].; 2016 [cited 2024 julio 05. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
  36. Naranjo Hernández. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías. [Online].; 2016 [cited 2024 julio 05. Available from:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf21416.pdf>.
  37. Vargas Celis , Sebastián Soto Guerrero. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. [Online].; 2020 [cited 2024 julio 05. Available from:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015).
  38. Ministerio de Salud. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". [Online].; 2011 [cited 2024 julio 05. Available from:  
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
  39. Herrera Díaz DR, Lloja Rodas J, Gálvez Díaz NDC. NECESIDADES DE CUIDADO Y LA DINÁMICA FAMILIAR DE MUJERES VIOLENTADAS: UN ESTUDIO ANALIZADO DESDE LAS CATORCE NECESIDADES DE VIRGINIA HENDERSON. [Online].; 2016 [cited 2024 julio 05. Available from:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/SSSU\\_648b717c271771c93cb07a591d6d9bf9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/SSSU_648b717c271771c93cb07a591d6d9bf9).
  40. Massip Pérez , Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MdC. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Online].; 2008 [cited 2024

junio 05. Available from:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).

41. Arteta-Poveda , Palacio-Salgar. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. [Online].; 2018 [cited 2024 julio 2024]. Available from:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>.
42. Valle Dávila MF, Yapud Vizcaino , Acosta Balseca. Dimensiones del confort en pacientes hospitalizados. [Online].; 2021 [cited 2024 julio 06]. Available from:  
<https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/435>.
43. Galvis Lópe. TEORÍAS Y MODELOS DE ENFERMERÍA USADOS EN LA ENFERMERÍA PSIQUIÁTRICA. [Online].; 2015 [cited 2024 julio 06]. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732015000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732015000200012).
44. Lloja Rodas. NECESIDADES DE CUIDADO Y LA DINÁMICA FAMILIAR DE MUJERES VIOLENTADAS: UN ESTUDIO ANALIZADO DESDE LAS CATORCE NECESIDADES DE VIRGINIA HENDERSON. [Online].; 2016 [cited 2024 julio 06]. Available from:  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/336>.
45. Aguilar Reyes. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. [Online].; 2017 [cited 2024 julio 06]. Available from:  
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>.
46. Hernández Sampieri , Fernández Collado , Baptista Lucio dP. Metodología de la investigación. [Online].; 2014 [cited 2024 julio 06]. Available from:  
[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).
47. Behar Rivero D. Metodología de la investigación. [Online].; 2008 [cited 2024 junio 06]. Available from: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-la-concordia-mexico/gestion-del-talento-humano/behar-daniel-2008-metodologia-de-la-investigacion/13857524>.





# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES (cuantitativo)					
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable independiente 1: Calidad del cuidado de enfermería					
			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED, Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024?	Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica - 2024.	Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud pampa inalámbrica Ilo.	Según ARDON N. (2005), Donabedian considera que la atención de alta calidad es aquella que anticipa un mayor bienestar del paciente.	Según el autor la variable está evaluada a través de 3 dimensiones	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Favorable</li> <li>● Eficaz</li> <li>● Eficiencia</li> <li>● Convicción</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	
					Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reciprocidad</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15, 16	
					Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pertenencia</li> <li>● Generosidad</li> <li>● Comodidad</li> <li>● Inocuo</li> <li>● persistencia</li> </ul>	17, 18, 19, 20, 21	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable dependiente: Satisfacción de las madres					

			Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa. Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa. Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa.</p>			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● intelecto</li> <li>● simpatía</li> <li>● soporte continuo</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.</p>		Según Castelo W. (2023) la satisfacción es muy compleja, por que mide a las experiencias en base a la percepción de los clientes y sus familias	Según el autor la variable está evaluada a través de 3 dimensiones	Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>● entorno con privacidad oportuna</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11, 12	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica -2024?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.</p>							

de Salud Pampa Inalámbrica -2024?	menores de 2 años en el consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica, 2024.							
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA (cuantitativo)							
Tipo de Investigación: Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	POBLACIÓN: madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del Centro de Salud Pampa Inalámbrica 2024  Muestra: 105 madres (Muestreo censal)				Relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sinceridad</li> <li>certidumbre</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17, 18	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada participante, con los presentes cuestionarios se desea recoger información sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años del consultorio de CRED del centro de salud Pampa Inalámbrica ILO, por lo que solicitamos sea lo más veraz posible en sus respuestas:

Sexo: M      F      Edad:

Grado de instrucción: Primaria  Secundaria  Universitario

Estado civil: Soltera  Casada  Separada  Divorciada

Conviviente

## CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</b>		TA	A	I	D	TD
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 1: TÉCNICA – CIENTÍFICA</b>					
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño(a).					
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descartes de parásitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va a realizar algún procedimiento.					
7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
8	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es el adecuado.					
9	Su niño(a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10	La enfermera muestra en todo momento seguridad en los controles CRED que realiza a su niño(a)					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: HUMANA</b>					
11	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
12	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
13	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
14	La enfermera le brinda un trato amable					
15	La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a)					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: ENTORNO</b>					
17	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
18	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradable, limpios y ordenados.					
19	El consultorio CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20	La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprano, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					

21	La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), y estado socioeconómico de la familia para que lo realice en casa.					
----	--	--	--	--	--	--

### CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES		TA	A	I	D	TD
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o facilitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado					
6	La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2: CONFORT</b>					
7	La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	La enfermera evita las corrientes de aire durante la atención					
10	Durante el examen físico la enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.					
14	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).					
15	La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
17	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					



18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
----	--	--	--	--	--	--

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



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024

**Nombre del Experto:** CORNEJO BARAYBAR JULIA ISABEL

##### 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	Cumple	

	a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED INTEGRADA DE SALUD ILO - HOSPITAL ILO

  
Dra. Enf. Julia I. Cornejo Baraybar  
CEP: 21908 - R.N.E. 1517

Apellidos y Nombres del validador: CORNEJO BARAYBAR JULIA ISABEL  
Grado académico: DOCTORA en ciencias ENFERMERIA  
N°. DNI: 04625493



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**


**Título de la Investigación:** CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024

Nombre del Experto: EDNY DAVID FALCON JORGE

**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

  
EDNY DAVID FALCON JORGE  
ENFERMERA  
Apellidos y Nombre del validador: Edny David Falcon Jorge  
Grado académico: Magister en Enfermería  
Nº. DNI: 04742981

---



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALAMBRICA ILO-2024

Nombre del Experto: MAGALY VERA HERRERA

**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	Cumple	

	a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**



Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

Nº. DNI:

Magaly Vera Herrera  
 Magister en Salud Pública  
 04743586

## Anexo 4: Base de datos

Encuesta	Edad	Grado de	Estado c	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	Calidad de Aterc	Dimensi	Dimensi	Dimensi	Nivel de Calidad de Atención del Profesional de Enfermer	Nivel de	Nivel de	Nivel de
1	28	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57	20	21	16	3	3	3	3
2	25	2	2	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	58	19	23	16	3	3	3	3
3	30	2	1	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	51	21	16	14	2	3	2	2
4	23	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	23	19	16	3	3	3	3
5	29	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	51	17	19	15	2	2	3	3
6	33	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	62	21	23	18	3	3	3	3
7	26	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	21	20	16	3	3	3	3
8	22	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	64	21	25	18	3	3	3	3
9	23	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	65	24	22	19	3	3	3	3
10	28	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	66	24	25	17	3	3	3	3
11	30	3	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	66	24	23	19	3	3	3	3
12	33	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	65	23	25	17	3	3	3	3
13	36	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	21	20	15	3	3	3	3
14	36	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	18	20	16	3	2	3	3
15	28	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	53	19	20	14	3	3	3	2
16	30	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	57	21	21	15	3	3	3	3
17	35	2	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	60	19	25	16	3	3	3	3
18	25	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	22	20	16	3	3	3	3
19	36	2	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	23	24	20	3	3	3	3
20	28	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54	20	20	14	3	3	3	2
21	30	2	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	20	21	16	3	3	3	3
22	30	2	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	57	18	23	16	3	2	3	3
23	38	2	2	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	61	23	23	15	3	3	3	3
24	25	2	2	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	59	21	21	17	3	3	3	3
25	33	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	55	18	21	16	3	2	3	3
26	28	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	55	18	22	15	3	2	3	3
27	36	2	1	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	60	23	20	17	3	3	3	3
28	24	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	24	25	20	3	3	3	3
29	30	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	54	20	19	15	3	3	3	3
30	30	2	5	2	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	58	17	22	19	3	2	3	3
31	34	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	25	23	20	3	3	3	3
32	42	2	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	64	23	22	19	3	3	3	3
33	25	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	63	21	24	18	3	3	3	3
34	38	2	2	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	55	21	18	16	3	3	2	3
35	40	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3	3
36	30	3	1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	21	19	14	3	3	3	2
37	30	2	2	5	4	2	5	4	5	2	3	2	2	4	5	5	5	53	21	16	16	3	3	2	3
38	42	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3	3
39	21	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	60	21	22	17	3	3	3	3
40	28	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	60	21	22	17	3	3	3	3
41	30	2	2	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	63	22	24	17	3	3	3	3
42	25	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3	3
43	39	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	63	22	22	19	3	3	3	3
44	25	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	63	19	25	19	3	3	3	3
45	21	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69	25	25	19	3	3	3	3
46	37	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3	3
47	30	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	63	24	19	20	3	3	3	3
48	24	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	67	24	25	18	3	3	3	3
49	30	2	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	60	19	21	20	3	3	3	3
50	31	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3	3



51	26	3	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	59	19	25	15	3	3	3
52	27	2	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	59	21	22	16	3	3	3
53	33	3	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	57	19	22	16	3	3	3
54	24	2	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	59	20	22	17	3	3	3
55	35	2	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	60	22	20	18	3	3	3
56	21	2	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	58	20	21	17	3	3	3
57	30	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	61	20	23	18	3	3	3
58	28	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	18	20	16	3	2	3
59	35	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	58	22	21	15	3	3	3
60	26	3	2	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56	17	23	16	3	2	3
61	35	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	21	21	16	3	3	3
62	27	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	60	19	21	20	3	3	3
63	29	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	61	21	24	16	3	3	3
64	29	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	24	25	20	3	3	3
65	30	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	63	23	23	17	3	3	3
66	25	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	50	15	19	16	2	2	3
67	21	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	24	22	16	3	3	3
68	33	3	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	63	22	24	17	3	3	3
69	31	2	2	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	22	20	16	3	3	3
70	29	3	1	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	59	18	24	17	3	2	3
71	30	2	2	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	62	21	23	18	3	3	3
72	29	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	59	20	22	17	3	3	3
73	34	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	60	20	22	18	3	3	3
74	31	3	2	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	60	21	22	17	3	3	3
75	36	1	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	61	21	23	17	3	3	3
76	39	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	64	21	25	18	3	3	3
77	38	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	62	24	20	18	3	3	3
78	34	2	1	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	59	23	16	20	3	3	2
79	19	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3
80	27	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
81	30	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
82	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
83	39	2	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	22	18	16	3	3	2
84	40	2	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59	23	20	16	3	3	3
85	31	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
86	31	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3
87	35	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57	20	20	17	3	3	3
88	32	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
89	29	2	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
90	38	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3
91	30	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	25	25	20	3	3	3
92	38	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	20	19	16	3	3	3
93	23	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	61	21	20	20	3	3	3
94	39	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
95	33	2	1	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	61	23	22	16	3	3	3
96	30	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55	20	19	16	3	3	3
97	35	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	20	20	16	3	3	3
98	29	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	47	16	15	16	2	2	3
99	28	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	54	20	19	15	3	3	3
100	30	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	68	25	23	20	3	3	3
101	20	2	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	63	20	23	20	3	3	3
102	31	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	22	25	17	3	3	3
103	38	1	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	58	20	22	16	3	3	3
104	29	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	55	19	19	17	3	3	3
105	26	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	61	22	24	15	3	3	3

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	Satisfacción de las madre	Dimens id	Dimens id	Dimens id	Nivel de Satisfacción de las madre	Nivel de c	Nivel de c	Nivel de Dimensión Relación de confianz
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50	17	17	16	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16	3	3	3	3
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51	18	17	16	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44	15	13	16	3	3	2	3
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	45	13	16	16	3	2	3	3
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57	17	20	20	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	3	3	2	4	3	4	5	5	5	5	5	48	12	16	20	3	2	3	3
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	56	18	19	19	3	3	3	3
4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	52	15	18	19	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56	16	20	20	3	3	3	3
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57	18	19	20	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	52	15	17	20	3	3	3	3
3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	42	13	14	15	2	2	2	3
4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	42	14	12	16	2	2	2	3
4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48	15	17	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	49	15	16	18	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	51	14	17	20	3	2	3	3
4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	54	15	19	20	3	3	3	3
3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	54	16	18	20	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	57	20	17	20	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	49	15	15	19	3	3	3	3
4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	50	14	17	19	3	2	3	3
5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	3	51	19	19	13	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	42	15	12	15	2	3	2	3
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51	17	17	17	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	58	20	18	20	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	53	17	20	16	3	3	3	3
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	53	18	17	18	3	3	3	3
5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	51	17	19	15	3	3	3	3
4	4	5	2	3	2	3	5	4	5	5	5	47	15	12	20	3	3	2	3
4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	45	14	17	14	3	2	3	2
4	4	3	2	3	4	5	4	4	1	3	5	42	13	16	13	2	2	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50	16	18	16	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	57	19	19	19	3	3	3	3
1	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	46	14	15	17	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52	17	19	16	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	53	20	18	15	3	3	3	3
4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	50	17	14	19	3	3	2	3
3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	47	13	18	16	3	2	3	3
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	56	19	19	18	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	19	20	20	3	3	3	3
4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	51	17	15	19	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3

5	5	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	51	16	18	17	3	3	3	3
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	52	18	18	16	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	49	16	17	16	3	3	3	3
5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56	18	19	19	3	3	3	3
5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	51	16	18	17	3	3	3	3
4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	53	16	18	19	3	3	3	3
4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	53	17	17	19	3	3	3	3
4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	53	16	19	18	3	3	3	3
4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	51	14	17	20	3	2	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	13	16	16	3	2	3	3
4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	47	18	14	15	3	3	2	3
4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	44	13	15	16	3	2	3	3
4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	50	15	17	18	3	3	3	3
5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	56	16	20	20	3	3	3	3
4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	54	16	19	19	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	51	16	19	16	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54	17	17	20	3	3	3	3
3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	52	16	18	18	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	52	15	17	20	3	3	3	3
3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	53	17	18	18	3	3	3	3
3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	49	15	17	17	3	3	3	3
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	53	17	19	17	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	46	14	16	16	3	2	3	3
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	48	15	17	16	3	3	3	3
4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	14	16	16	3	2	3	3
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	54	17	18	19	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	12	12	12	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	14	16	16	3	2	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	16	16	15	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50	16	17	17	3	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	47	17	14	16	3	3	2	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	17	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	17	16	16	3	3	3	3
5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	53	16	19	18	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	16	17	16	3	3	3	3
3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	47	14	16	17	3	2	3	3
5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	51	16	18	17	3	3	3	3

## Anexo 5: Evidencia fotográfica









UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N° 045-2020-SUNEDU/ICD

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

Chincha Alta, 27 de julio del 2024

**OFICIO N°695-2024-UAI-FCS**  
**MC. Juan Luis Herrera Chejo**  
**Director Ejecutivo**  
**RED DE SALUD ILO**  
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

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

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

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

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

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



**Dra. Susana Marleni Atuncar Deza**  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica  
☎ 056 269176  
🌐 [www.autonomadeica.edu.pe](http://www.autonomadeica.edu.pe)



## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe


### Hace Constar:

Que, **VILDOSO NAVIA, Xiomara Lizeth** identificada con código N° 0075168318 y **BUSTOS AGUIRRE, Rosa Luz** identificada con código N° 0043649722 ambas del Programa Académico de Enfermería, quienes vienen desarrollando la tesis denominada **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD PAMPA INALÁMBRICA ILO-2024”**

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, 27 de julio del 2024



  
Dra. Susana Marleni Atuncar Deza  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**09. VILDOSO\_BUSTOS.docx**

RECuento DE PALABRAS

**17592 Words**

RECuento DE CARACTERES

**93937 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**108 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**5.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 12, 2024 9:31 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 12, 2024 9:33 AM GMT-5**

#### ● 21% de similitud general

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

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

Resumen



### ● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	12%
2	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-17</b> Submitted works	2%
3	<b>Iliana Milena Ulloa Sabogal, Luz Dalia Durán Valbuena, Fabio Alberto C...</b> Crossref	1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-07</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion on 2021-03-13</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
10	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2017-11-02 Submitted works	<1%
11	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-07-31 Submitted works	<1%
12	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05 Submitted works	<1%
13	Universidad Continental on 2019-05-16 Submitted works	<1%
14	hdl.handle.net Internet	<1%
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
16	Gustavo Francisco Zelaya Ardon, Doris Judith López Rodríguez. "Cuida... Crossref	<1%
17	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-13 Submitted works	<1%
18	Ana María Rodes Carbonell. "Dispositivos electrónicos impresos sobre... Crossref posted content	<1%
19	Gabriela Rocío García Rodríguez. "Satisfacción del usuario en el puest... Crossref	<1%
20	Universidad Andina del Cusco on 2019-06-19 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21

repositorio.ups.edu.pe  
Internet

<1%

---

Descripción general de fuentes