

# Adita Garcia Pizango

## Calidad de atención y satisfacción de madres en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025

 Revisión Repositorio Institucional

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:552110475

Fecha de entrega

2 feb 2026, 12:54 GMT-5

Fecha de descarga

2 feb 2026, 12:57 GMT-5

Nombre del archivo

INFORME DE TESIS CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION - ADITA Y ROSITA TUR (1).pdf

Tamaño del archivo

2.9 MB

66 páginas

14.960 palabras

86.823 caracteres




# 22% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

## Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 11% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	7%
2	Internet	repositorio.continental.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-05-03	1%
4	Internet	hdl.handle.net	1%
5	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2025-04-24	<1%
9	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
10	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2017-11-02	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-01-02	<1%
15	Internet	tesis.unsm.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-11-20	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2021-11-03	<1%
19	Publicación	Lázaro Serrano, Mirko Luis. "Identificación de factores que contribuyen o limitan ...	<1%
20	Publicación	Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la...	<1%
21	Internet	repositorio.ups.edu.pe	<1%
22	Trabajos del estudiante	unasam on 2024-04-09	<1%
23	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-11-14	<1%
24	Publicación	Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el ...	<1%
25	Publicación	Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfac...	<1%

26	Publicación	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e...	<1%
27	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
28	Internet	core.ac.uk	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-17	<1%
30	Internet	repositorio.unach.edu.pe	<1%
31	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-07-10	<1%
32	Trabajos del estudiante	unsaac on 2025-07-16	<1%
33	Publicación	Siccha Tuesta, Víctor. "Comunicación en salud y satisfacción del usuario, Microre...	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2021-05-06	<1%
35	Publicación	Bedregal Arenas, Mariela. "Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacci...	<1%
36	Publicación	Cordero Robles, Karim Isabel. "Conocimiento y práctica de las madres de niños m...	<1%
37	Publicación	Alvarez Avalos, Milagros. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cen...	<1%
38	Publicación	Huamán Pari, Mary Isabel. "Efectividad de la intervención educativa de enfermería...	<1%
39	Publicación	Muncibay Rodriguez, Martin Ulises. "Satisfacción percibida y calidad del cuidado ...	<1%

40	Publicación	Siguairo Mamani, Bernardo. "Influencia de la gestión pública municipal en la part...	<1%
41	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes on 2025-12-15	<1%
42	Publicación	Estrada Yamunaque, Natalia. "Percepción y expectativa sobre la calidad de atenci...	<1%
43	Publicación	Garcia Santos, Mercedes. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en ...	<1%
44	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2022-08-30	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2024-06-13	<1%
46	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-16	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes on 2026-01-22	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad de San Martin de Porres on 2025-02-17	<1%
49	Trabajos del estudiante	University of Southern Mississippi on 2023-02-21	<1%
50	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
51	Internet	repositorio.upa.edu.pe	<1%
52	Internet	repositorio.upecen.edu.pe	<1%
53	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at...	<1%

54

Publicación

Miranda Bravo, Eliana. "Calidad de atención y grado de satisfacción de las madre... <1%

---

55

Trabajos del  
estudiante

Universidad Andina del Cusco on 2018-05-30 <1%

---

56

Trabajos del  
estudiante

Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-07-24 <1%

---

57

Publicación

Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la c... <1%



Esta obra está bajo una  
[Licencia Creative Commons  
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

## Tesis

# Calidad de atención y satisfacción de madres en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

### Autoras:

Rosita Milagros Chujandama Grandes

<https://orcid.org/0009-0004-1266-9649>

Adita Garcia Pizango

<https://orcid.org/0009-0004-6940-2419>

### Asesora:

Lic. Enf. Dra. Luisa Condori

<https://orcid.org/0000-0003-2168-2349>

**Tarapoto, Perú**

**2025**



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

# Calidad de atención y satisfacción de madres en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

**Autoras:**

Rosita Milagros Chujandama Grandes  
Adita Garcia Pizango

Sustentado y aprobado el 29 de diciembre del 2025, ante el honorable jurado:

---

**Presidente de Jurado**  
Dra. Flor Leveau Barrera

---

**Secretario de Jurado**  
Lic. Mg. Maria Antonieta Del  
Aguila Lozano

---

**Vocal de Jurado**  
Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes

**Tarapoto, Perú**

**2025**

1

## Constancia de asesoramiento

Quien suscribe el presente documento,

hace constar:

Que, he asesorado y revisado la tesis titulada: **Calidad de atención y satisfacción de madres en el consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025**, en fechas del cronograma a fin de optimizar y agilizar la investigación, elaborado por las tesisistas:

Bachilleres en Enfermería: Adita Garcia Pizango

Rosita Milagros Chujandama Grandes

1

El que encuentro conforme en estructura y en contenido. Por lo que doy conformidad para los fines que estime conveniente, y para que conste, firmamos en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 29 de diciembre del 2025

Atentamente,

Dra. Luisa Condori  
Asesora

## Declaratoria de autenticidad

**Adita Garcia Pizango**, identificada con DNI N° 74234026 y **Rosita Milagros Chujandama Grandes**, identificada con DNI N° 70553314, bachilleres de la Escuela profesional de Enfermería, Facultad Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

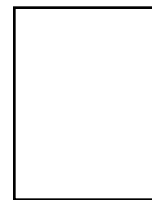
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven a nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 29 de diciembre del 2025.



.....  
**Adita Garcia Pizango**

DNI: 74234026



.....  
**Rosita Milagros Chujandama Grandes**

DNI: 70553314

## Ficha de identificación

<p><b>Título:</b>                  Calidad de atención y satisfacción de madres en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud sauce, 2025.</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ciencias medicas y de la salud.  <b>Línea de investigación:</b> Ciencias de la salud  <b>Sublínea de investigación:</b> Salud publica  <b>Grupo de investigación:</b> No aplica  <b>Tipo de investigación:</b>                  Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autoras:</b>                  Rosita Milagros Chujandama                  Grandes                  Adita Garcia Pizango</p>	<p>Facultad de Medicina Humana                  Escuela Profesional de Enfermería  <a href="https://orcid.org/0009-0004-1266-9649">https://orcid.org/0009-0004-1266-9649</a>  <a href="https://orcid.org/0009-0004-6940-2419">https://orcid.org/0009-0004-6940-2419</a></p>
<p><b>Asesora:</b>                  Lic. Enf. Dra. Luisa Condori</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>                  Facultad de Medicina Humana                  Escuela Profesional de Enfermería                  Unidad o Laboratorio Enfermería  <a href="https://orcid.org/0000-0003-2168-2349">https://orcid.org/0000-0003-2168-2349</a></p>

3

1

15

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar nuestro camino, brindarnos sabiduría y nunca desampararnos durante todo este proceso y por brindarnos el valor de enfrentar los percances de la vida.

A nuestros padres por ser los pilares inquebrantables que han sostenido nuestros sueños y metas. Por creer y estar pendientes de nosotras, por sus palabras de aliento, y por ser nuestra mayor motivación para perseverar y alcanzar nuestros objetivos.

A nuestras familias por su apoyo constante, su comprensión y por acompañarnos en cada etapa de este proceso.

Finalmente, este informe va dedicado a todas aquellas personas que, con su cariño, sus buenos deseos y gestos de apoyo, contribuyeron para este logro tan importante de nuestra vida.

**Rosita y Adita.**

## Agradecimientos

A Dios por darnos la vida, salud, inteligencia y sabiduría.

A nuestra querida asesora Dra. Luisa Condori por brindarnos su tiempo, dedicación y constante acompañamiento durante la elaboración de nuestro proyecto e informe de tesis. A nuestros miembros de jurados de tesis: Dra. Flor Leveau Barrera, Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes y Lic. Mg. María Antonieta Del Aguila Lozano, por sus observaciones y aportes que contribuyeron al perfeccionamiento de nuestra investigación.

A la Universidad Nacional De San Martín - Tarapoto, por acogernos en sus aulas durante estos cinco años de estudio. A través de ella tuvimos la oportunidad de aprender de docentes ejemplares, que nos transmitieron sus conocimientos, vocación y experiencia.

6

A la jefa de la Microred Sauce y a la encargada del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo por permitirnos realizar la ejecución de nuestro proyecto de investigación, así como a todas las madres de familia que participaron voluntariamente, aportando con su tiempo y disposición a la recolección de datos.

**Adita y Rosita.**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Fundamentos teóricos .....	18
2.2.1. Calidad .....	18
2.2.2. Satisfacción.....	21
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	26
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	26
3.1.1. Contexto de la investigación.....	26
3.1.2. Periodo de ejecución .....	26
3.1.3. Autorizaciones y permisos.....	26
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	26
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales.....	27
3.2. Sistema de variables .....	27
3.2.1. Variables principales.....	27
3.3. Procedimientos de la investigación.....	28
3.3.1. Diseño de la investigación .....	28
3.3.2. Objetivo específico 1: Calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo .....	30

3.3.3. Objetivo específico 2: Satisfacción en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo ..... 31

3.3.4. Objetivo específico 3: Dimensión de calidad de atención de mayor relación con la satisfacción ..... 32

15

**CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... 33**

4.1. Resultado específico 1: Calidad de atención..... 33

4.2. Resultado específico 2: Satisfacción de las madres ..... 34

4.3. Resultado específico 3: Relación de calidad de atención con la satisfacción de madres..... 35

4.4. Resultado objetivo general..... 37

22

CONCLUSIONES ..... 39

RECOMENDACIONES ..... 40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 41

ANEXOS..... 47

Anexo 1: Matriz de consistencia ..... 47

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables. .... 49

Anexo 3: Solicitud de permiso..... 51

Anexo 5: Consentimiento informado..... 53

Anexo 6: Cuestionario de la satisfacción de las madres..... 54

Anexo 7: Cuestionario de la calidad de atención ..... 56

Anexo 8: Validación de los instrumentos ..... 58

Anexo 9: Confiabilidad del los instrumentos ..... 64

1

## Índice de tablas

1

5

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo específico .....	28
Tabla 2 Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por las madres .	33
Tabla 3 Satisfacción de las madres según dimensiones .....	34
Tabla 4 Dimensión de mayor relación de calidad de atención y la satisfacción según Rho de Spearman.....	35
Tabla 5 Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	35
Tabla 6 Prueba de correlación entre calidad de atención y la satisfacción de madres	37

## RESUMEN

### Calidad de atención y satisfacción de madres en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce – 2025

El profesional de enfermería ocupa un papel esencial en la atención sanitaria, debido a su constante interacción con los usuarios y su capacidad para responder a las necesidades específicas de cada paciente garantizando la atención de calidad, y adaptándose a nuevas normas para satisfacer las crecientes expectativas de los pacientes y sus familias. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, 2025. Fue una Investigación tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con un nivel descriptiva correlacional, de corte transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 217 madres de niños menores de cinco años, los datos fueron recolectados mediante cuestionarios estructurados sobre la calidad de atención y satisfacción de las madres que fueron modificados por las autoras, validado por juicios expertos y con una excelente confiabilidad. Los resultados demostraron que el 89% de las madres perciben la calidad de atención con nivel bueno. En cuanto a la satisfacción, el 94% de las madres manifestaron un nivel de satisfacción alto. En conclusión, se determinó que existe correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables de estudio, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,777, asimismo, el valor de significancia bilateral ( $p = 0,000$ ) resultó menor ( $p < 0,05$ ), lo que nos muestra una correlación directa y alta entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, dimensión, profesional de enfermería, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

## ABSTRACT

### Quality of care and satisfaction of mothers at the Growth and Development Clinic, Sauce Health Center – 2025

Nursing professionals play an essential role in healthcare due to their constant interaction with users and their ability to respond to the specific needs of each patient, ensuring quality care and adapting to new standards to meet the growing expectations of patients and their families. The overall objective of the research was to determine the relationship between quality of care and satisfaction among mothers of children under five years old treated at the Growth and Development clinic at the Sauce Health Center, 2025. It was a basic, quantitative, non-experimental research study with a descriptive, correlational, cross-sectional, and prospective design. The sample consisted of 217 mothers of children under five years of age. Data were collected using structured questionnaires on the quality of care and satisfaction of the mothers, which were modified by the authors, validated by expert judgment, and found to be highly reliable. The results showed that 89% of mothers perceived the quality of care as good. In terms of satisfaction, 94% of mothers reported a high level of satisfaction. In conclusion, a high and statistically significant positive correlation was found between the study variables, given that Spearman's correlation coefficient was 0.777, and the bilateral significance value ( $p = 0.000$ ) was lower ( $p < 0.05$ ), which shows us a direct and high correlation between the quality of care and the satisfaction of mothers.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, dimension, nursing professional, Growth and Development Clinic.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

56 La calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario son conceptos estrechamente relacionados, pero se entienden de manera distinta. Mientras que la calidad de atención se enfoca en el cumplimiento de estándares profesionales técnicos y éticos, la satisfacción del usuario mide la percepción individual del servicio recibido. Ambos factores son cruciales en la salud del usuario, ya que influyen en la confianza hacia el sistema de salud y en los resultados terapéuticos obtenidos (1). En este contexto, el profesional de enfermería ocupa un papel esencial en la atención sanitaria, debido a su constante interacción con los usuarios y su capacidad para responder a las necesidades específicas de cada paciente garantizando la atención de calidad, y adaptándose a nuevas normas para satisfacer las crecientes expectativas de los pacientes y sus familias.

30  
5  
8 Sin embargo, en las últimas décadas, la calidad de la atención ha enfrentado múltiples desafíos debido a la complejidad del sistema de salud, tiempos de espera prolongados, falta de infraestructura adecuada, sobrecarga laboral del personal y deficiencias en la formación profesional. Estas limitaciones dificultan garantizar una atención oportuna, justa y humanizada, lo que repercute negativamente en los usuarios y en la percepción pública de los servicios de salud (2). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (3), la calidad deficiente de los servicios de salud contribuyó entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales en países de ingresos bajos y medianos, lo que representó hasta el 15% de las muertes en estas regiones. Este dato refleja la magnitud de las consecuencias derivadas de una atención inadecuada y evidencia la urgencia de abordar este problema.

20 A nivel global, 1.800 millones de personas, aproximadamente el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles con dificultades para acceder a servicios de salud esenciales y de calidad (3). En América latina un estudio reciente basado en 27 investigaciones realizadas en Colombia, Ecuador, México, Chile y Brasil señaló que, aunque la calidad de atención en algunos establecimientos de salud fue considerada buena, existen notables desigualdades: ocho investigaciones reportaron niveles regulares y tres estudios indicaron niveles malos de atención. En Perú, un análisis de 16 investigaciones mostró resultados similares: ocho calificaron la calidad de atención como buena, seis como regular y dos como mala (4).

7 De acuerdo el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (5), el 60,2% de los usuarios de consulta externa manifestó insatisfacción debido a tiempos prolongados de espera y el 8.3% manifestó insatisfacción en cuanto a la atención. En otro estudio, el 83% de los usuarios expresó insatisfacción con la disposición del personal para resolver sus dudas y brindar asistencia adecuada, mientras que el 17% señaló no estarlo (6). El distrito de Sauce no se encuentra ajena a esta problemática, ya que el Centro de Salud cuenta únicamente con un solo consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), el cual presenta un espacio muy reducido para las atenciones de dos licenciados y un solo personal de técnico, es decir no existe un ambiente adecuado para las atenciones, en tal sentido que la falta de personal y una buena infraestructura, genera malestar e incomodidad a los padres y cuidadores de los niños.

6 Estas cifras y la realidad de los centros de salud no solo evidencian una falta de alineación entre la oferta de servicios y las expectativas de los usuarios, sino que  
8 también resaltan la necesidad de implementar estrategias concretas para optimizar la calidad de atención y mejorar la percepción de los servicios brindados. En respuesta a estas problemáticas, tanto la OMS como el Ministerio de Salud (MINSA) han desarrollado diversas estrategias orientadas a fortalecer la calidad de la atención en los servicios sanitarios. La OMS (7), a través de su Estrategia y Plan de Acción, impulsó un enfoque integral orientado no solo a garantizar la equidad y fomentar la participación y el empoderamiento de las personas, familias y comunidades, sino también a promover la toma de decisiones sustentadas en evidencia científica. Por su parte, el MINSA (8) ha desarrollado la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo", un instrumento orientado a valorar la experiencia de los usuarios en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Ambas iniciativas constituyen avances significativos para elevar los estándares de calidad en la atención brindada dentro del sistema de salud.

28 En este contexto, resultó crucial evaluar los factores que influyen en la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de los Centros de Salud, puesto que el consultorio CRED es clave para la promoción del desarrollo infantil. Identificar estas deficiencias permitirá proponer estrategias de mejora que no solo beneficiarán positivamente en el desarrollo integral de los niños, sino que también contribuirá a fortalecer el vínculo entre las familias y los servicios de salud. De esta manera, la investigación aportará herramientas para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos, fomentar una mayor equidad en la atención sanitaria y promover estándares más altos de atención en la comunidad.

3 Por todo lo descrito anteriormente, se planteó como problema de investigación la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, 2025? A partir de ello, se formuló la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. En consecuencia, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, 2025. Asimismo, se establecieron como objetivos específicos identificar la calidad de atención del profesional de enfermería percibida por las madres según las dimensiones técnico–científica, humana y del entorno; valorar la satisfacción de las madres de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; e identificar la dimensión de la calidad de atención que presenta mayor relación con la satisfacción de las madres.

5

3

22

7

33

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Madero et al. (9) en el año 2022, en Cartagena, Colombia. Demostraron en sus resultados que durante la atención brindada a los niños (as) el 77% de las madres expresó una satisfacción global alta, destacando las dimensiones humanas 76%, oportuna 78%, continua 72% y segura 71%. Los autores concluyeron que las competencias y habilidades del profesional de enfermería son determinantes para ofrecer una atención de calidad que favorezca la experiencia de las madres.

Rivera (10) en el año 2023 en Nariño, Colombia. Demostró en su resultado que la percepción de los padres fue de promedio bajo, además evidenció la insatisfacción en la atención de sus niños, especialmente en la dimensión de aspectos tangibles con un promedio de 6.09. Por lo que concluyó que los padres y sus menores hijos percibieron insatisfacción en la atención recibida, debido a que las percepciones superaron las expectativas en las diferentes dimensiones analizadas.

Apaza (11) en el año 2021, en Puno, Perú. En su resultado demostró que las madres percibieron una calidad de atención media con el 52,5% y baja con el 34.4%. En la dimensión técnico-científico el 16.4% de las madres manifestó una valoración elevada y el 59% una apreciación media, mientras que, en la dimensión humana, el 27.9% la calificó como alta y el 50.8% como media. Respecto a la componente del entorno, menos del 10% la califica como alta y el 59% como media. Concluyó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

Apaza et al. (12) en el año 2023 en Lima, Perú. Demostraron en sus resultados una relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre ambas variables, así como en las dimensiones; entorno, técnico-científico y humano. Concluyeron que existe una relación significativa entre las variables principales y las distintas dimensiones estudiadas.

Vildoso et al (13) en el año 2024 en Chincha, Perú. Evidenciaron que el 96,2 % de las participantes consideró adecuada la calidad de la atención recibida, mientras que el 3,8% la calificó como regular. Respecto al nivel de satisfacción, el 95% de las madres manifestó un nivel alto, en tanto que el 4,8% refirió un nivel regular. Concluyeron que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables ( $p = 0.529$ ), lo cual

2 permite afirmar que la calidad del cuidado de enfermería ejerce una influencia directa sobre satisfacción de las madres.

32 Del Águila et al. (14) en el 2022, en Morales, Perú. Evidenciaron en sus resultados que el nivel de satisfacción fue medio con un 52% y los niveles de satisfacción en la dimensión técnico-científica son medios con un 84%, así como en la dimensión entorno con un 68% y en la dimensión humana con un 44%. Los autores concluyeron que la mayoría de las madres manifestaron un nivel de satisfacción medio en relación con la atención recibida por el personal de enfermería.

1 Arévalo et al. (15) en el 2023, en Morales, Perú. Demostraron en sus resultados que el 94 % de las usuarias calificó la calidad de la atención como buena, mientras que el 6 % la consideró regular. En relación con el nivel de satisfacción, el 93 % de las madres manifestó un nivel alto y el 7 % un nivel medio. Los autores determinaron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $p < 0,05$ ), lo que permitió evidenciar que la satisfacción de las madres se encuentra asociada a la atención brindada por el profesional de enfermería.

34 Segovia et al. (16) en el año 2024, en Morales, Perú. Indicaron en sus resultados que la calidad de atención alcanzó un nivel alto con un 95%, destacando la dimensión entorno con un 93% y humana con un 92%. Respecto a la satisfacción, el 94% de las madres se mostró satisfecha, destacando la dimensión confiabilidad con un 92% y la empatía en un 89%. Concluyeron que existe relación significativa ( $r_s = 0.640$ ,  $sig = 0.000$ ) entre la atención de enfermería y la satisfacción.

## 2.2. Fundamentos teóricos

### 2.2.1. Calidad

20 El término calidad proviene del latín *qualitas* y se entiende como el conjunto de características o atributos que determinan la manera de ser una persona, objeto o servicio. Según Donabedian, la calidad en los servicios de salud se relaciona con la capacidad de brindar al usuario el mayor beneficio posible, a través de una adecuada utilización del conocimiento científico y los recursos tecnológicos disponibles, considerando en todo momento las necesidades y condiciones específicas de cada paciente (17). Por su parte la OMS (18), define la calidad como un conjunto de procesos basados en estándares clínicos y metodologías, destinados a garantizar una atención sanitaria adecuada, orientada no solo a la recuperación de la salud, sino también a la satisfacción y bienestar del usuario. Así mismo el Sistema Nacional de Salud (SNS) (19), la define como la provisión de servicios equitativos y accesibles, desarrollados con

excelencia profesional, optimización de recursos y compromiso hacia la participación activa de los usuarios.

Entonces, la calidad se puede interpretar como un conjunto de atributos esenciales que deben estar presentes en todo proceso de atención en salud, con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario y alcanzar resultados óptimos. Estos atributos incluyen aspectos técnicas, científicas, humanas y tangibles que contribuyen a ofrecer un servicio seguro y eficiente. Además, los servicios de calidad deben regirse por estándares técnicos rigurosos, contar con infraestructura adecuada, equipamiento funcional y personal competente, capaz de brindar cuidados efectivos, seguros y humanizados (17).

### 2.2.1.1. Dimensiones de la calidad

A lo largo del tiempo se han propuesto diversos modelos para evaluar la calidad en los servicios de salud. En el presente estudio se adopta el enfoque por Avedis Donabedian, quien considera que la calidad puede analizarse desde tres dimensiones fundamentales, la técnica, la humana y la del entorno, cada una ellas integrada por atributos o criterios que permiten caracterizar la atención brindada. De acuerdo con este modelo, la atención en salud que proporciona un profesional está compuesta por dos componentes esenciales: El técnico, que corresponde a la correcta aplicación de los conocimientos científicos y tecnológicos para el diagnóstico, tratamiento y cuidado del paciente. El interpersonal, que se relaciona con la interacción social entre el profesional y el usuario durante el proceso asistencial. El tercer componente no menos importante, es el entorno o infraestructura, que hace referencia a los aspectos físicos, ambientales y organizacionales dentro de las cuales se lleva a cabo la prestación del servicio (20).

Según Donabedian (18); las tres dimensiones se describen de la siguiente manera:

Dimensión técnico científica: abarca el uso adecuado de los conocimientos científicos y tecnológicos en la práctica profesional. Involucra la capacidad del personal de salud para aplicar procedimientos y tratamientos basados en la evidencia, con el fin de garantizar diagnósticos precisos y cuidados seguros, minimizando riesgos y asegurando resultados favorables para el paciente.

- Efectividad, hace referencia a la capacidad de producir mejoras favorables en el estado de salud de la población, asegurando que los servicios brindados mejoren el bienestar del paciente.
- Eficacia, se vincula con el cumplimiento de los objetivos establecidas en la atención médica, a través del uso apropiado de tecnología y la aplicación de estándares de gestión.

- Eficiencia, consiste en la optimización del uso adecuado de los recursos disponibles, asegurando que estos sean empleados de manera adecuada para lograr los resultados esperados.
- Continuidad, implica proporcionar una atención sin interrupciones, lo que favorece la estabilidad y el seguimiento adecuado del estado de salud de los usuarios.
- La seguridad, se relaciona con la prestación de la atención médica bajo condiciones que permiten optimizar los procedimientos y reducir la probabilidad de eventos adversos en los usuarios.
- La integralidad, se orienta a brindar una atención holística, que responda de manera adecuada a las necesidades del usuario, considerando además a su entorno y a las personas que lo acompañan (18).

Dimensión humana: se centra en el trato humanístico que reciben los pacientes, considerando la relación interpersonal entre el profesional de salud y el usuario.

- Respeto por los derechos y la diversidad, implica reconocer y valorar la dignidad de los usuarios respetando sus derechos, su cultura, sus creencias y sus características personales, garantizando una atención inclusiva y equitativa.
- Información clara y accesible, alude a la entrega de datos completos, confiables, oportunos y de fácil comprensión para el usuario o la persona responsable.
- Interés genuino por el paciente; se manifiesta a través de la escucha activa y la atención a las opiniones, necesidades y requerimientos.
- Amabilidad, consiste en brindar una atención cálida, cordial y sensible, asegurando que el usuario se sienta cómodo, comprendido.
- Ética, comprende el ejercicio del profesional basado en los valores socialmente aceptados y en los principios morales que orientan la conducta del personal de salud, promoviendo el cumplimiento de sus funciones con integridad y responsabilidad (18).

Dimensión del entorno: hace referencia a los espacios físicos y ambientales en las que se realiza la atención en salud. Un entorno adecuado no solo influye en la percepción de calidad del servicio, sino que también contribuye al bienestar y satisfacción del paciente.

- Confianza y seguridad, la enfermera debe demostrar interés y compromiso con la seguridad del paciente, transmitiendo tranquilidad a los usuarios y sus familias durante la atención.
- Comodidad: hace referencia a las condiciones físicas del entorno donde se brinda el servicio de salud. Implica garantizar un ambiente adecuado, confortable y agradable, que favorezca el bienestar del usuario y facilite la interacción profesional - paciente.

- Ambientación: comprende la organización y disposición de los recursos materiales, asegurando la privacidad, intimidad y respeto hacia el paciente en todo momento.
- Limpieza: implica mantener orden, higiene y presentación adecuada en el área de trabajo, lo cual contribuye a una atención segura y a la satisfacción del usuario.
- Privacidad, se refiere al respeto por la dignidad e integridad del usuario, asegurando que los procedimientos se realicen en un ambiente que garantice la confidencialidad y el respeto a sus derechos.
- Orden, consiste en la adecuada organización del espacio físico y de los recursos disponibles, permitiendo una atención eficiente y sin interrupciones innecesarias (18).

7

### 2.2.1.2. Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención en enfermería se centra en proporcionar cuidados integrales humanizado, oportunos y eficaces, orientados a responder a las necesidades físicas, emocionales y sociales de cada paciente (21). Este enfoque implica que la atención brindada por el profesional de enfermería sea individualizada, continua y empática, sustentada en los principios y valores que rigen la práctica profesional (18). En este sentido, la calidad en enfermería abarca tanto el conocimiento técnico como las cualidades humanas y los compromisos éticos que deben adherirse para brindar una atención integral (22). Asimismo, la calidad debe incorporar dentro de la relación interpersonal, valores, normas y pautas sociales que orientan la interacción entre el profesional y el paciente. Dichas normas se encuentran respaldadas por los principios éticos del personal de salud y por las expectativas y necesidades expresadas por los usuarios (23).

Además de contar con políticas favorables, la prestación de servicios de calidad requiere una gestión adecuada, así como personal de salud capacitado y competente que disponga de respaldo institucional y se encuentre motivado. Asimismo, es necesario disponer de mecanismos de financiamiento que permitan y promuevan una atención eficiente, junto con medicamentos, dispositivos y tecnologías accesibles. De igual manera, se requiere de establecimientos de salud que sean accesibles y cuenten con equipamiento apropiado para garantizar una atención óptima (24).

### 2.2.2. Satisfacción

Según Pedraza (25), la satisfacción refleja las actitudes y emociones del usuario frente a los servicios que reciben. Está estrechamente vinculado con el logro de metas y resultados esperados y surge como una respuesta emocional derivadas de las experiencias personales y organizacionales vividas durante la atención en salud.

12 Por su parte Organización Panamericana de la Salud (OPS) (26), señala que la satisfacción constituye una experiencia cognitiva que se origina a partir de la diferencia percibida entre las expectativas del usuario y los resultados obtenidos. Dicha valoración depende de múltiples factores, entre ellos las experiencias previas, la información proporcionada por otros usuarios y las expectativas individuales, por lo que el grado de satisfacción varía en cada persona según sus circunstancias particulares.

Asimismo, la satisfacción del usuario se reconoce como parte fundamental de la calidad, porque permite obtener información sobre tres elementos: los estructurales (bienes, equipamientos, disposición), los procesos (actividades y procedimientos realizados) y los resultados, que se reflejan en el bienestar de la paciente y en su percepción del cuidado recibido (27).

### 2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción

4 42 El Minsa a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el documento técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (23).

13 El documento técnico elaborado por el Ministerio de Salud (MINSA) incorpora la metodología SERVQUAL, una herramienta desarrollada originalmente por Parasuraman para evaluar la satisfacción de los usuarios en empresas de servicios. Este modelo utiliza una escala multidimensional que mide la calidad del servicio a partir de la comparación entre lo que el usuario espera recibir y lo que realmente percibe. En el ámbito de la salud, el MINSA adaptó este enfoque creando el modelo SERVQUAL Modificado, el cual define la calidad de atención como la diferencia o brecha (P – E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. Gracias a su validez y confiabilidad, esta metodología ha sido implementada ampliamente en los establecimientos y servicios médicos del país, permitiendo evaluar con precisión el nivel de satisfacción del usuario y detectar oportunidades de mejora en la calidad de la atención, el análisis se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud. Entre las dimensiones de la satisfacción se consideran: (23)

3 37 55 25 20 Fiabilidad: Se refiere a la puntualidad, responsabilidad y respeto en las atenciones del usuario, minimizando errores y riesgos. Por lo que, la fiabilidad es esencial para generar confianza en los pacientes y contribuir a su satisfacción con la atención recibida (28).

Capacidad de respuesta: Alude a la actitud e interés del profesional de salud para atender a los usuarios de manera rápido, eficiente y empática. Una atención ágil y comprometida, resolviendo sus inquietudes y brindando un servicio oportuno que contribuya a su bienestar (29).

Seguridad: Comprende el dominio de conocimientos técnicos, la amabilidad, la cortesía y las habilidades para generar credibilidad y confianza. Además, garantiza la prevención de riesgos y ofrece una atención que inspire tranquilidad y respeto a la privacidad de cada paciente (30).

Empatía: Se refiere al personal de salud que brinda una atención personalizada, comprendiendo las emociones, necesidades y perspectivas del paciente. Esta habilidad humana favorece la comunicación efectiva, fortalece vínculos interpersonales y promueve una atención más humanizada y cercana (31).

Aspectos tangibles: Se refiere a la apariencia física y las condiciones del entorno donde se brinda la atención, incluyendo las instalaciones, equipos y materiales que se utiliza durante la atención a los usuarios. Por ejemplo, en la atención de enfermería, los elementos tangibles incluyen factores como la limpieza, orden, infraestructura y decoración de las instalaciones (32).

#### **2.2.2.2. Satisfacción frente a la atención de Enfermería**

La satisfacción en la atención de enfermería se concibe como el resultado del equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los usuarios tienen respecto al cuidado recibido, esta valoración está condicionada por experiencias previas, actitudes, valores y creencias personales, los cuales influyen en la manera en que cada paciente interpreta la calidad del servicio brindado. Este concepto destaca la importancia de brindar cuidados que incluyan diagnósticos y tratamientos adecuados para el usuario asegurando así una atención sanitaria óptima. Además, es esencial considerar tanto los conocimientos del usuario como las características del servicio en el que se ofrece la atención (33).

La satisfacción respecto a la atención brindada por el personal de salud se entiende como el resultado del grado de concordancia entre las expectativas del usuario y la experiencia vivida durante la prestación del servicio. En tal sentido, el nivel de satisfacción del paciente se encuentra estrechamente vinculado con la información proporcionada, las expectativas previas y la percepción de la calidad de la atención recibida.

Por tal motivo, el seguimiento de la atención de enfermería debe entenderse como un proceso permanente, dinámico y sujeto a evaluación, dirigido a analizar los efectos de la atención brindada y la percepción del usuario en relación con el trato recibido y los resultados alcanzados (34).

51 Dado que la satisfacción del paciente es una de las principales referencias para medir la calidad de los servicios, resulta fundamental implementar mecanismos de retroalimentación no solo para fortalecer la profesión de enfermería, sino también para mejorar los servicios de las instituciones de la salud. Esto permitirá que el nivel de satisfacción de los usuarios este directamente vinculado con la calidad de los cuidados recibidos, asegurando así un impacto positivo en su experiencia y en la imagen de los centros de salud (34).

### 11 2.2.2.3. Control de crecimiento y desarrollo CRED

Minsa (35) establece en la norma técnica que el control de Crecimiento y Desarrollo es un conjunto de actividades sistemáticas y periódicas realizadas por el profesional de enfermería, orientadas a vigilar de manera, individual, continua y oportuna el crecimiento y desarrollo de niñas y niños. Este proceso tiene como finalidad identificar tempranamente cambios en el estado de salud de los niños, lo cual permite detectar enfermedades de manera precoz facilitando su tratamiento oportuno. El propósito fundamental del CRED es reducir los riesgos, deficiencias y posibles discapacidades, promoviendo al mismo tiempo factores protectores y mayores oportunidades para un desarrollo integral. En función de ello, los consultorios organizan su atención mediante una programación de controles por grupos etarios, garantizando la continuidad del seguimiento en niños menores de cinco años. Por ejemplo, los recién nacidos son atendidos en tres controles durante su primer mes de vida; desde el segundo mes hasta los nueve meses, recibe siete controles; entre el primer año al segundo año, los controles se realizan cada tres meses; y desde los dos hasta los cuatro años, se propagan cada seis meses. Esta frecuencia permite un monitoreo constante a los padres y/o cuidadores sobre las practicas saludables para el cuidado de su niño.

De tal manera que el control del crecimiento y desarrollo (CRED) se consolida como un componente fundamental de la atención infantil, ya que posibilita el monitoreo permanente de la evolución del crecimiento y desarrollo del niño, además de articular múltiples intervenciones orientadas a promover su bienestar integral. Entre dichas acciones se incluyen la supervisión de la periodicidad de los controles, la suplementación con micronutrientes, las actividades de estimulación temprana, la orientación nutricional, el esquema de inmunizaciones, la evaluación de la función visión

y audición, así como la detección y atención oportuna de las principales enfermedades de la infancia y las actividades relacionadas con la salud bucal (36).

Asimismo, se considera componentes esenciales del programa; las visitas domiciliarias, las actividades educativas y demostrativas, la difusión de la lactancia materna y la identificación temprana de posibles alteraciones en el desarrollo, además de acciones orientadas a estimular las potencialidades individuales del niño en los distintos ámbitos de su desarrollo: emocional, cognitivo, lingüístico, social y motor (36). Por lo tanto, el control de cada niño debe realizarse de forma individualizado equitativo, eficaz, oportuno, asegurando su continuidad en el tiempo y manteniendo siempre la atención centrada en el usuario.

#### 2.2.2.4. Atención de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo

Enfermería tiene mucha habilidad y destreza en los procedimientos propios de la atención en CRED, así como en la orientación a la madre y en la absolución de dudas. Además, desempeña un rol fundamental en la salud física, mental y emocional de los niños ya que su labor no solo se enfoca en la prevención y detección oportuna de enfermedades, sino que también en el fortalecimiento del vínculo con la familia. Sin embargo, el profesional en cuanto a esta labor no debe exceder los 30 – 60 minutos, ya que la duración de las actividades varía según la edad y las necesidades del niño. En términos generales, las intervenciones tienen una duración promedio de 30 minutos, aunque ciertos procedimientos pueden requerir más tiempo. Por ejemplo, la aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo infantil suele ser breve, mientras que el uso de baterías de estimulación temprana y psicomotor demanda un periodo mayor debido a la complejidad de las actividades que implica. Asimismo, el personal de CRED posee los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para comprender que los valores, costumbres y creencias familiares (35).

En ese sentido, la educación dirigida a las madres o/y cuidadoras adquieren una importancia primordial, ya que ellas son las principales responsables del cuidado diario y el desarrollo de sus hijos por lo que es crucial el acompañamiento familiar promoviendo la continuidad de los controles. Con este fin el Ministerio de Salud ha implementado la entrega y uso de la tarjeta de Crecimiento y Desarrollo en los establecimientos de Salud. Esta herramienta no solo fomenta la educación de las madres al brindar información de una alimentación sana, sino que también seguirá la trayectoria de su peso y talla de acuerdo a la edad de su niño.

1

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. **Ámbito y condiciones de la investigación**

##### 3.1.1. **Contexto de la investigación**

El presente estudio se realizó en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Sauce ubicado en el Jr. San Martín C-4 distrito de Sauce, provincia de San Martín departamento de San Martín. Sauce se ubica a 52 kilómetros (1h y 30 minutos) de la ciudad de Tarapoto, cruzando el río Huallaga, con una superficie 103,00 km<sup>2</sup> y con 12 caseríos dentro de su jurisdicción.

El Centro de Salud con código IPRESS 00006380 fue fundada en el 23 de mayo de 1964 e inició sus actividades el 06 de marzo del 1977, según resolución correspondiente. Su categorización I – 3 fue el 30 de octubre del 2019 con N° de resolución RDR N°664 – 2019-GRSM-DIRESA-SM/DIREFISSA. Pertenece como jurisdicción a la Red San Martín – OGESS Bajo Mayo – DIRESA – San Martín. Brinda servicios de Medicina general, Odontología, Obstetricia, Psicología, Laboratorio, Área niño y Cadena de Frío, Farmacia, Emergencia, Tópico y Servicio de Hospitalización y Alojamiento Conjunto.

##### 3.1.2. **Periodo de ejecución**

El periodo de ejecución de la investigación comprendió los meses de marzo a octubre del año 2025.

##### 3.1.3. **Autorizaciones y permisos**

Se solicitó autorización a la directora del Centro de Salud de Sauce para la ejecución del proyecto de investigación. Asimismo, se obtuvo el permiso de la responsable del área de Crecimiento y Desarrollo para la aplicación del cuestionario y la recolección de datos. Posteriormente, se aplicó el consentimiento informado a las 217 participantes, explicándoles la finalidad del estudio y la importancia de su participación. En todo momento, se garantizó la confidencialidad de la información obtenida.

##### 3.1.4. **Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

La investigación no presentó riesgos ambientales, ni biológicos. Durante la aplicación de las encuestas, se utilizó vestimenta adecuada y medidas de bioseguridad, cumpliendo con los protocolos establecidos por el Centro de Salud Sauce.

1

### 3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

Durante la ejecución del estudio se garantizó el estricto respeto a los principios éticos generales de la investigación, asegurando la integridad en cada una de las etapas. Se solicitó autorización formal al Centro de Salud Sauce y se aplicó el consentimiento informado a las madres participantes, garantizando su participación voluntaria, la confidencialidad de los datos y el respeto a su dignidad, autonomía y bienestar.

Asimismo, se promovió una investigación responsable, reconociendo la autoría de cada bibliografía empleada. Se aplicó el principio de beneficencia ya que los resultados beneficiaron a las usuarias del consultorio CRED, así como personal del Centro de Salud Sauce. También se garantizó el principio de justicia, promoviendo la equidad en el acceso y ejercicio del derecho a una atención de calidad.

## 3.2. Sistema de variables

### 3.2.1. Variables principales

#### 3.2.1.1. V1: Calidad de atención

**Definición conceptual:** Es el máximo logro del contentamiento del paciente gracias a la aplicación efectiva de conocimientos técnicos y científicos en su atención. Además, una atención de calidad es un equilibrio óptimo entre los resultados obtenidos y la reducción de los riesgos en el paciente, garantizando la seguridad, eficiencia y bienestar del usuario (37).

**Definición operacional:** Conjunto de acciones técnicas y humanizadas brindadas por el profesional de enfermería que está en el área niño del Centro de Salud Sauce, la cual será medida por 3 dimensiones establecidas por Donabedian; Técnico – científico, humana y entorno.

#### 3.2.1.2. V2: Satisfacción de las madres.

**Definición conceptual:** Es el resultado de cumplir con las necesidades y expectativas de las madres, mediante una atención adecuada y un interés genuino. También implica una experiencia basada en la percepción de cada madre, comparando lo que esperaba recibir con lo que realmente obtuvo (38).

**Definición operacional:** Resultado obtenido por las madres de niños menores de cinco años que asisten al área de CRED del Centro de Salud Sauce que se logrará evaluar en las cinco dimensiones de SERVQUAL; Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

**Tabla 1**

*Descripción de variables por objetivo específico*

Objetivo específico Nº 1: Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por las madres, según dimensiones técnico – científico, humano y entorno.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
	<b>Dimensiones de la Calidad de atención</b>	Técnica: Encuesta Instrumento:	
Calidad de atención	- Técnico – científico - Entorno - Humana	Cuestionario adaptada de Donabedian	Ordinal

Objetivo específico Nº 2: Valorar la satisfacción de las madres de acuerdo a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
	<b>Dimensiones de la Satisfacción</b>	Técnica: Encuesta Instrumento:	
Satisfacción	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles	cuestionario adaptado del SERVQUAL	Ordinal

Objetivo específico Nº 3: Identificar la dimensión de la calidad de atención de mayor relación con la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
		Técnica: Análisis de datos según	
Calidad de atención y la satisfacción.	- Relación entre la dimensión de calidad de atención y satisfacción	estadística inferencial Instrumento: cuestionario	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1. Diseño de la investigación

El estudio fue de tipo básico y nivel descriptivo correlacional, ya que se buscó identificar y describir las características de la problemática en estudio. Y fue correlacional porque

9 tuvo como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre las variables, calidad de atención y la satisfacción de las madres.

8 La población fue conformada por 500 madres de niños menores de cinco años que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, según registro en el padrón nominal del Centro de Salud Sauce.

#### 4 Criterios de inclusión

- 19 • Madres de niños menores de cinco años que acudieron y estuvieron registrados en el padrón nominal del consultorio CRED del Centro de Salud Sauce.
- Madres de niños menores de cinco años que decidieron de manera voluntaria realizar el estudio.

#### 4 Criterios de exclusión

- 19 • Madres de niños menores de cinco años que asistieron por primera vez al consultorio CRED del Centro de Salud Sauce.
- Madres de niños menores de cinco años que no completaron el llenado del cuestionario.

3 La muestra estuvo comprendida por 217 madres de niños menores de cinco años que asistieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce. Se calculó la muestra mediante la fórmula de poblaciones finitas.

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

Donde:

n: Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de población

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e<sup>2</sup> = Error muestral

calculando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 500}{0.05^2 * (500 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{0.9604 * 500}{1.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2079}$$

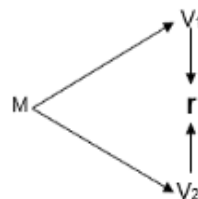
$$n = 217.491734$$

La unidad de análisis estuvo conformada por cada madre que acudían al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Sauce.

El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental porque se observó sin manipular las variables, calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción de las madres, determinando la relación existente entre ambas variables.

Se enmarco dentro de un enfoque cuantitativo, ya que se recolecto los datos de manera numérica y se empleó el análisis estadístico inferencial con el fin de obtener resultados de las variables en estudio.

Asimismo, correspondió a un estudio de corte transversal porque se dio en un plazo determinado y de carácter prospectivo dado que los datos fueron obtenidos directamente en el periodo de ejecución del estudio y se fueron registrando durante los hechos.



**Donde:**

**M** = madres de niños menores de cinco años que asisten al consultorio CRED

**V1** = Calidad de atención

**V2** = Satisfacción

**r** = relación

### 3.3.2. Objetivo específico 1: Calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo

Para el cumplimiento del objetivo, se solicitó permiso a la directora del Centro de Salud Sauce, y se coordinó con la responsable del consultorio de Crecimiento y Desarrollo

17 para la aplicación del cuestionario calidad de atención. Posteriormente, se identificó a las madres de niños menores de 5 años que desean participar de manera voluntaria en la encuesta, a quienes se les explicó el objetivo de la investigación y se les aplicó el consentimiento informado.

1 Se utilizó el modelo de Donabedian, la cual fue adaptada por las autoras de la presente investigación, acordes al contexto y realidad del lugar de estudio. El instrumento modificado por Adita Garcia Pizango y Rosita Milagros Chujandama Grandes, presentó 20 ítems dividido en tres dimensiones: técnico-científico con ocho ítems (1 – 8), humana con siete ítems (9 – 5) y entorno con cinco ítems (16 – 20). Este instrumento fue validado por juicio de 3 expertos, licenciadas en enfermería con especialidades en Cred – Dit, Uci y Uci Neonatal. Asimismo, se realizó una prueba piloto a 15 madres con características similares a la población de estudio, obteniendo un índice de confiabilidad de 0,90 que se encuentra en el rango “excelente”.

12 En el cuestionario se utilizó una escala de medición tipo Likert de tres alternativas de respuesta: Nunca (1 punto), a veces (2 punto) y siempre (3 puntos). Para el análisis estadístico de los datos encontrados de este objetivo se ingresó en una base de datos Microsoft Excel y luego se pasó la información al programa estadístico SPSS v. 26. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva, con tablas de distribución de frecuencias y porcentajes con el fin de describir la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención del profesional de enfermería, considerando cada una de las tres dimensiones evaluadas.

7 La escala de medición de la calidad de atención del profesional de enfermería según dimensiones: Técnico científico (deficiente del 8 al 13; regular del 14 al 19; buena del 20 al 24), humano (deficiente del 7 al 11; regular del 12 al 16; buena del 17 al 21) y entorno (deficiente del 5 al 8; regular del 9 al 12; buena del 13 al 15). Siendo la escala de medición de la calidad de atención lo siguiente: deficiente del 20 al 33; regular del 34 al 47; buena del 48 al 60.

### 3.3.3. Objetivo específico 2: Satisfacción en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo

1 Para el cumplimiento del objetivo también se explicó a las madres la importancia del llenado del instrumento y la confiabilidad de la misma. Se utilizó el modelo de SERVQUAL, elaborado por el MINSA en el 2011 según RM N°527-2011 y adaptada por las autoras de la presente investigación, acordes al contexto y realidad del lugar de estudio.

El instrumento modificado por las autoras Adita Garcia Pizango y Rosita Milagros Chujandama Grandes, presentó 20 ítems dividido en cinco dimensiones, con cuatro ítems cada uno: Fiabilidad (1 - 4), capacidad de respuesta (5 - 8), seguridad (9 - 12), empatía (13 - 16), aspectos tangibles (17 - 20). La cual fue evaluada mediante el juicio de tres expertos, todos ellos licenciados en enfermería con especialidades en Cred – Dit, Uci y Uci Neonatal. Se realizó una prueba piloto a 15 madres con características similares al estudio, obteniendo un índice de confiabilidad de 0,91 que se encuentra en el rango “excelente”.

50 En este cuestionario también se utilizó una escala de medición tipo Likert y 3 alternativas de respuesta: Nunca (1 punto), a veces (2 puntos) y siempre (3 puntos). Después para el procesamiento de los datos, la información fue registrada inicialmente en Microsoft Excel y posteriormente trasladada al software SPSS v. 26, lo que permitió generar tablas ordenadas y precisas. El análisis estadístico se realizó de manera descriptiva, examinando cada una de las dimensiones evaluadas.

31 La escala de medición de satisfacción de las madres según dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (bajo del 4 al 6; medio del 7 al 9; alto del 10 al 12). Siendo la escala de medición de la satisfacción de las madres lo siguiente: bajo del 20 al 33; medio del 34 al 47; alto del 48 al 60.

### 3.3.4. Objetivo específico 3: Dimensión de calidad de atención de mayor relación con la satisfacción

57 Para este objetivo se recolectó los cuestionarios de 217 madres del Centro de Salud Sauce. Los cuestionarios están basados en el modelo de Donabedian y SERVQUAL, fueron modificados y aplicados por las investigadoras, manteniendo 20 ítems por cuestionario divididas por sus dimensiones y con tres alternativas de respuestas, tanto para la calidad de atención como para la satisfacción.

2  
3 Los datos obtenidos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS v. 26 y se aplicó en primera instancia la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para determinar la distribución normal de las variables, lo cual resultó un valor de significancia menor de 0,05 lo que indicó que los datos no siguieron una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, permitiendo establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción percibida por las madres. Los resultados fueron presentados en tablas de dos entradas, lo que facilitaron la interpretación de acuerdo a la magnitud del coeficiente rho ( $\rho$ ).

1

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultado específico 1: Calidad de atención

**Tabla 2**

*Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por las madres*

Calidad de atención	F	%
Deficiente	0	0
Regular	24	11
Buena	193	89
<b>Dimensión técnico científico</b>		
Deficiente	6	3
Regular	44	20
Buena	167	77
<b>Dimensión humana</b>		
Deficiente	0	0
Regular	19	9
Buena	198	91
<b>Dimensión entorno</b>		
Deficiente	4	2
Regular	46	21
Buena	167	77

Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

En la tabla 2 se evidencia que de 217 madres usuarias encuestadas, el 89% percibe un nivel bueno de calidad de atención mientras que el 11% percibe un nivel regular. Estos resultados evidencian que la calidad de atención brindada en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, es buena. Respecto a sus dimensiones; la dimensión técnico científico alcanzó un nivel bueno con el 77% y un nivel regular con el 20%; en la dimensión humano, presenta un nivel bueno con 91%, y el nivel regular con 9%; finalmente la dimensión entorno presenta un nivel bueno con 77%, y el nivel regular con 21%. Es decir, las atenciones brindadas por el personal de enfermería son de calidad, con un nivel bueno en sus dimensiones estudiadas.

#### Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería es valorada como buena por el 89% de las madres encuestadas, lo que refleja una percepción favorable del servicio recibido. Este resultado guarda similitud con Vildoso et al. (2024), quienes indicaron que el 96,2 % de las participantes percibieron una buena calidad de atención, mientras que el 3,8% la calificó como regular. De igual modo Arévalo et al. (2023) demostraron que la calidad de atención fue buena con un 94% y regular con un 6% y Segovia et al. (2024) también indicaron que la atención de enfermería alcanzó un nivel alto con un 95%. A diferencia

2

23

9

del estudio de Apaza (2021) demostró que el 52,5% de las madres percibieron una calidad de atención media y baja con el 34.4% lo cual no guarda relación con el presente estudio.

La calidad de atención puede variar según el contexto institucional y los recursos disponibles de cada establecimiento. Sin embargo, los resultados de nuestro estudio reflejaron una valoración mayoritariamente positiva en las dimensiones técnico-científica, humana y entorno, lo que evidencia el compromiso del personal del consultorio CRED del Centro de Salud Sauce con una atención oportuna, ética y centrada en las necesidades de las madres y sus hijos.

#### 4.2. Resultado específico 2: Satisfacción de las madres

**Tabla 3**

*Satisfacción de las madres según dimensiones*

<b>Satisfacción de las madres</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0
Medio	13	6
Alto	204	94
<b>Dimensión Fiabilidad</b>		
Bajo	0	0
Medio	32	15
Alto	185	85
<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>		
Bajo	1	1
Medio	16	7
Alto	200	92
<b>Dimensión Seguridad</b>		
Bajo	0	0
Medio	19	9
Alto	198	91
<b>Dimensión Empatía</b>		
Bajo	0	0
Medio	19	9
Alto	198	91
<b>Dimensión Aspectos tangibles</b>		
Bajo	1	1
Medio	46	21
Alto	170	78

Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

En la tabla 3 se observa que, de las 217 madres usuarias investigadas el 94% manifestó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 6% señaló un nivel medio. Esto muestra que la mayoría de las madres se sintieron satisfechas con la atención percibida en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce. En cuanto a sus dimensiones; la dimensión fiabilidad nos muestra un nivel alto con 85%, y el nivel medio con 15%; en la dimensión capacidad de respuesta, nos muestra un nivel alto con 92%, y el nivel medio de 7%; así mismo, en la dimensión seguridad, nos muestra un nivel alto

con 91% frente a un nivel medio 9%, en la dimensión empatía, nos muestra un nivel alto de 91% frente al nivel medio de 9%, y en última instancia la dimensión aspectos tangibles presenta un nivel alto con 78%, y el nivel medio con 21%. Es decir, las atenciones brindadas por los enfermeros son satisfactorias especialmente en sus capacidades de respuesta, seguridad y empatía.

## Discusión

Los resultados obtenidos evidenciaron que la satisfacción de las madres del Centro de Salud Sauce es alta con 94%, lo que muestra una percepción positiva sobre la atención proporcionada por el profesional de enfermería. Estos resultados muestran semejanza con Madero et al. (2022) quienes demostraron en su investigación que la satisfacción de las madres fue alta con un 77%. Asimismo, Vildoso et al. (2024) reportaron que el 95% de las madres presentó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 4,8% evidenció un nivel regular. Arévalo et al. (2023) demostraron que el 93% de las participantes alcanzó un nivel alto de satisfacción y el 7% manifestó un nivel medio. Al igual que Segovia et al. (2024) quienes indicaron que el 94% de las madres se mostraron satisfechas con la atención recibida. En contraste, Del Águila et al (2022) evidenciaron un nivel medio de satisfacción con un 52%, al igual que Apaza (2021) demostró que el nivel de satisfacción es medio con un 75,4% lo que pone manifiesto que la percepción de satisfacción puede variar en función de las condiciones institucionales, la carga laboral del personal o los recursos disponibles.

Según los resultados que se muestran en nuestro estudio se reafirman que una atención caracterizada por la empatía, la prontitud en la respuesta y la seguridad genera un impacto positivo en la satisfacción de las madres, fortaleciendo así la confianza hacia los servicios del Centro de Salud Sauce.

### 4.3. Resultado específico 3: Relación de calidad de atención con la satisfacción de madres

**Tabla 4**

*Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico <sup>a</sup>	gl	Sig.
<b>Calidad de atención</b>	0,179	217	0,000
<b>Satisfacción de madres</b>	0,180	217	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

De acuerdo con los datos obtenidos y considerando que el tamaño de muestra fue mayor a 50 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de evaluar la normalidad de la distribución de las variables en estudio.

22

14

En ese sentido, los resultados presentados en la tabla 4 evidenciaron que las variables no siguen una distribución normal, dado a que el p-valor es  $< \alpha (0,05)$ . Por tal motivo, se optó por utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables.

**Tabla 5**

*Dimensión de mayor relación de calidad de atención y la satisfacción según Rho de Spearman*

	Dimensiones de calidad de atención	Satisfacción
<b>Técnico científico</b>	Coeficiente de correlación	0,621**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	217
<b>Humano</b>	Coeficiente de correlación	0,635**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	217
<b>Entorno</b>	Coeficiente de correlación	0,539**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	217

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 5, se evidencia que la dimensión humana de la variable calidad de atención es la que muestra mayor correlación con la variable satisfacción de las madres con un coeficiente de correlación 0,635 y un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ). Este resultado indica una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por lo que se puede afirmar que las madres valoran particularmente la habilidad humana del profesional de enfermería al recibir la atención, como por ejemplo el trato respetuoso, la amabilidad, la comunicación clara, la información precisa, el interés genuino durante la atención.

Del mismo modo, la dimensión técnica – científico, tiene un coeficiente de correlación del 0,621 y una significancia de 0,000, lo que demuestra un nivel significativo de relación con la satisfacción, este resultado resalta la importancia de la aplicación adecuada de conocimientos y la capacidad técnica en la atención. Por otro lado, la dimensión de entorno mostró el menor nivel de correlación ( $r = 0,539$ ;  $p = 0,000$ ), aunque mantuvo una relación positiva significativa lo que evidencia que el ambiente físico y las condiciones materiales del consultorio también influyen en la percepción de satisfacción.

## Discusión

Los resultados permitieron evidenciar que la dimensión humana de la calidad de atención fue la que presenta mayor relación con la satisfacción, lo que resalta la importancia del trato empático, el respeto y la comunicación durante la atención brindada por el personal de enfermería. Este resultado coincide con el estudio de Apaza et al. (2023) quienes demostraron una relación significativa y positiva entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres, con un coeficiente de correlación de Spearman

de 0,385 y un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ), de manera similar Vildoso et al. (2023) indicaron que la dimensión entorno presentó mayor relación con la satisfacción de las madres, obteniendo coeficiente de correlación ( $\rho = 0.447$ ) lo que mostró una relación positiva y moderada ( $\rho > 0.40$ ), seguido por la dimensión humana con un coeficiente de correlación ( $\rho = 0.442$ ) lo que también evidenció una relación positiva y moderada. En contraste, los resultados del estudio realizado por Apaza (2021), quien a través de la prueba de Chi-cuadrado obtuvo un valor de 0,069 superior al nivel de significancia de 0.05 lo que indicó que no existente una asociación significativa entre el componente humano de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de las madres atendidos en el Centro de salud Progreso.

Por lo tanto, se puede afirmar que, en el contexto del Centro de Salud Sauce, la interacción humana, el respeto y la comunicación asertiva, demostrados por el personal de enfermería desempeñaron un papel determinante en la percepción positiva de las madres.

#### 4.4. Resultado objetivo general

**Tabla 6**

*Prueba de correlación entre calidad de atención y la satisfacción de madres*

		Satisfacción de las madres
<b>Calidad de atención</b>	Correlación de Spearman	0,777**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	217

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral);\*\*

Los datos presentados en la tabla 6 se evidencia una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables de estudio. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,777 lo que indica una relación directa y fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres. Asimismo, el valor de significancia bilateral ( $p = 0,000$ ) fue inferior al nivel establecido ( $p < 0,05$ ), lo que confirma que la relación encontrada fue estadísticamente significativa. En este sentido y en concordancia con el objetivo general de la investigación y la hipótesis planteada, se demostró que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce.

#### Discusión

Los hallazgos del estudio demuestran que la calidad de atención y la satisfacción presentan una correlación positiva, alta y significativa, evidenciando que ambas variables se encuentran estrechamente relacionados. Estos resultados coinciden con el

estudio de Vildoso et al. (2024) quienes también demostraron una relación significativa entre la calidad del cuidado brindado por enfermería y la satisfacción del centro de salud pampa inalámbrica, obteniendo un valor de significancia de 0,000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,529. Asimismo, Arévalo et al. (2023) demostraron una correlación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, reportando un coeficiente de Spearman de 0.885 lo que evidencia una relación solida entre ambas variables. De igual manera, los hallazgos se respaldan con el estudio de Segovia et al. (2024) quienes reportaron un coeficiente de correlación de 0.640 con una significación de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando así la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres con neonatos en el área niño del Centro de Salud Morales.

Estos resultados respaldan los hallazgos obtenidos en el presente estudio, reafirmando que cuando el personal de enfermería del consultorio CRED brindan una atención de calidad, con competencias técnicas y trato humano, la satisfacción de las madres aumenta proporcionalmente. De esta manera, se demuestra que las variables calidad de atención y satisfacción se encuentran directamente vinculadas.

## CONCLUSIONES

- 54 1. Se identifica que la calidad de atención del profesional de enfermería percibida por las madres es mayormente buena (89%). Y según sus dimensiones evaluadas, la dimensión humana presenta el porcentaje más alto (91%), lo que refleja que el personal de enfermería del consultorio de CRED del Centro de Salud de Sauce brinda una atención integral, empática y respetuosa. Mientras que las dimensiones técnico científico y entorno presentan el menor porcentaje (77%) lo que indica que los procedimientos del desarrollo psicomotor infantil no se realizan de manera constante y que el entorno físico no cumple plenamente con las condiciones adecuadas para la atención.
- 44 2. La satisfacción de las madres alcanza un nivel alto (94%), siendo la capacidad de respuesta (92%), la seguridad y la empatía (91%), las dimensiones más valoradas. Estos resultados reflejan que los profesionales de enfermería del consultorio CRED del Centro de Salud Sauce se muestran accesibles, atentos y dispuestos a resolver cualquier problema e inquietudes de las madres, transmitiendo confianza y amabilidad en cada atención. Por otra parte, las dimensiones menos valoradas fueron fiabilidad (85%) y aspectos tangibles (78%) lo que indica que los recursos materiales del consultorio no son suficiente para una percepción positiva de la satisfacción.
- 4 3. La dimensión humana de la calidad de atención presenta mayor relación con la satisfacción de las madres dando así un coeficiente (0.635) y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra que la actitud empática, el respeto, la amabilidad y comunicación del personal de enfermería son factores esenciales en la percepción de la atención recibida en el consultorio. De esta manera, se confirma que el vínculo interpersonal entre el profesional de enfermería y las usuarias es un factor determinante para fortalecer la confianza y garantizar la continuidad de la atención.
- 1 4. Se determina la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0,777 y un valor de significancia bilateral de  $p = 0,000$ . Este resultado nos permite aceptar la hipótesis, confirmando que las variables se relacionan entre sí. Por lo tanto, cuando las usuarias experimentan una atención de calidad, caracterizada por la competencia técnica, trato humano y condiciones adecuadas, ellas expresan mayor satisfacción con el servicio brindado por el personal de enfermería.
- 1 24

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal de enfermería que continúen brindando una atención de calidad basado en un trato amable hacia las madres y los niños que acuden a los controles. Asimismo, se sugiere fortalecer las competencias técnico científico, mediante programas de actualización y capacitación continua relacionados con el desarrollo psicomotor infantil y a la atención en el consultorio CRED.
2. Se recomienda al personal de enfermería mantener y fortalecer las buenas prácticas de comunicación, empatía y trato amable, ya que son aspectos muy fundamentales para lograr niveles altos de satisfacción. Del mismo modo, se propone mejorar el entorno físico del consultorio, garantizando espacios más amplios, bien iluminados, cómodos y seguros, además de implementar materiales asegurando un ambiente funcional, adecuado y acogedor para la atención.
3. Se sugiere al jefe del área CRED reforzar de manera continua las habilidades interpersonales del profesional de enfermería. También se sugiere implementar un sistema de citas programadas, para organizar las atenciones y disminuir los tiempos de espera. Estas acciones contribuirán a consolidar una atención centrada en el usuario, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y promoviendo un trato humanizado, lo cual favorecerá la permanencia y continuidad de los controles de los niños.
4. Se recomienda a la jefa del Centro de Salud Sauce implementar estrategias orientadas a optimizar la calidad de atención de enfermería, integrando tanto la competencia técnica como el trato humano y las condiciones adecuadas del servicio. También se recomienda ampliar los horarios de atención del consultorio de CRED, estableciendo turnos en las mañanas y tardes, a fin de descongestionar la atención. Estas acciones contribuirán a mantener y potenciar la relación positiva entre la atención recibida y la satisfacción de las madres.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tomas M, Mori J. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. Rev red [Internet]. 2023 [citado 2024 abril 15]; 5(1): p 211. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/377203094\\_Calidad\\_de\\_la\\_atencion\\_de\\_enfermeria\\_y\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_en\\_una\\_Clinica\\_de\\_Ozonoterapia\\_d\\_e\\_Lima\\_Quality\\_of\\_nursing\\_care\\_and\\_user\\_satisfaction\\_in\\_an\\_Ozone\\_Therapy\\_Clinic\\_in\\_Lima](https://www.researchgate.net/publication/377203094_Calidad_de_la_atencion_de_enfermeria_y_la_satisfaccion_del_usuario_en_una_Clinica_de_Ozonoterapia_d_e_Lima_Quality_of_nursing_care_and_user_satisfaction_in_an_Ozone_Therapy_Clinic_in_Lima)
2. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un Hospital de Lima. Rev red [Internet]. 2023 [citado 2024 abril 15]; 4(5): p 620. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tesis-de-pregrado/calidad-de-atencion-del-enfermero-y-satisfaccion-del-paciente-en-emergencias/132036033>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. OMS [Internet]. 2024 [citado 2024 abril 15]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
4. Enriquez F. Calidad de atención de los servicios en Salud en Latinoamérica y el Caribe. Rev climato [Internet]. 2023 [citado 2024 abril 15]; 23(2023): p 167-186. Disponible en: <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23I.pdf>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento Universal en Salud 2014. INEI [Internet]. 2014 [citado 2024 abril 15]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib119\\_2/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib119_2/libro.pdf).
6. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J y Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud. Rev Es [Internet]. 2018 [citado 2024 abril 15]; 39(32): p. 22. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
7. Organización Panamericana de la salud. Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. OPS [Internet]. 2019 [citado 2024 abril 15]. Disponible en:

<https://www3.paho.org/hq/joomlatools-files/docman-files/cd57-es/CD57-FR-s-informe-final.pdf>

8. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 34 527-2011/MINSA. Lima: MINSA; 2011 [citado 2024 abril 16]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_R.M.N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M.N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?)
9. Madero K, Manrique Y, Guerrero S y López L. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo. Rev Inv enf [Internet]. 2023 [citado 2024 abril 18]; 25(2023): p. 1-8. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/id/article/view/2517id>.
10. Rivera C. percepción de la calidad de atención de los padres de los menores asistentes al programa de Crecimiento y Desarrollo en la Institucion Prestadora de Servicios Salud Indígena Minga Salud [tesis de magister en internet]. Santa Cruz-Nariño: Universidad Mariana; 2023 [citado 2024 abril 18]. Disponible en: <https://repositorio.umariana.edu.co/server/api/core/bitstreams/afe80e0d-2efb-4157-9eca-1fca71ef5c18/content>.
11. Apaza Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en consultorio CRED del Centro de Salud Progreso [tesis de licenciatura en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2024 [citado 2024 abril 20]. Disponible en: [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21850/Apaza\\_Jimenez\\_Yenssi\\_Elma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21850/Apaza_Jimenez_Yenssi_Elma.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. Apaza G, Sanchez M. Calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres [tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad de ciencias y humanidades; 2024 [citado 2024 abril 24]. Disponible en: [https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/923/Apaza\\_GS\\_Sanchez\\_ML\\_tesis\\_enfermeria\\_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/923/Apaza_GS_Sanchez_ML_tesis_enfermeria_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Vildoso X. 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 [tesis de licenciatura en internet]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2024 [citado 2025 junio 03]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3012/1/27-%20Vildoso%20-%20Bustos.pdf>.
14. Del Aguila J, Putpaña C. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales [tesis de licenciatura en internet]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2022 [citado 2024 abril 22]. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/86d90b35-0a06-4fd0-9ac8-e55c28c1495e/content>.
15. Arévalo S, Medina E. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área Cred, Centro de Salud Morales.2023 [tesis de licenciatura en Internet]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2023 [citado 2024 abril 24]. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/e7eee9b4-84d3-4656-a08b-669edaf7b3e3/content>.
16. Segovia M, Urbina O. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales [tesis de licenciatura en Internet]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2024 [citado 2024 agosto 22]. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2dd337bb-469f-4bd7-aa4b-7c98bbd10408/content>.
17. Wong M, Cuba J. Satisfacción de las madres sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio CRED de un Establecimiento de Salud [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2024 [citado 2024 junio 24]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/898068ae-ca38-47e1-91ca-8fb3862a8231/content>.
18. Castillo D. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, [tesis de enfermería en Internet]. Chota, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022 [citado 2025 junio 26]. Disponible en:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5145/Tesis-%20Daniel%20Antony%20Castillo%20CHung.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

19. Mamani S, Quispe B. Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa [tesis de licenciatura en Internet]. Juliaca: Universidad Peuana Union; 2022 [citado 2024 junio 26]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU\\_af261e3a1ae75b388d960574\\_acf812c4](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_af261e3a1ae75b388d960574_acf812c4).
20. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño – Puesto de 36 Salud I – 2 Amantani [tesis de licenciatura en Internet]. Puno: Universidad nacional del Altiplano; 2018 [citado 2024 junio 26]. Disponible en: [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
21. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en Salud. Rev Sciel [Internet]. 2018 [citado 2024 junio 26]; 24(1). Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2018000100039](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039).
22. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev Remark [Internet]. 2011 [citado 2025 junio 19]; 10(2): p. 146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
23. Barrientos M, Palomino G. Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud La Esperanza-chilca [tesis de segunda especialidad en Internet]. Huánuco: Universidad Hermilio Valdizán; 2020 [citado 2025 junio 19]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/218a5952-7c0f-489e-aa11-2ff18c0b5e42/content>.
24. Añanca K, Mischa C, Quispe M. Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; [tesis de licenciatura en Internet]. Ayacucho: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 2025 octubre 26]. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f647e468-532d-420c-b59d-a3c1d523c88c/content>.

25. Pedraza N. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Rev Inno [Internet]. 2020 37 [citado 2024 julio 17]; 30(76): p. 9-2. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191>.
26. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. OPS [Internet] 2018 [citado 2024 Julio 18]. Disponible en: <https://iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/dc7b5a3e-9bde-488d-a4fa-c5eb865b0c49/content>.
27. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A y Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Med [Internet]. 2012 [citado 2024 Julio 19]; 25(1): p. 26-33. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>.
28. Torpoco L, Urrutia R. Calidad en el servicio bancario [Línea de investigación en Internet]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2018 [citado 2024 julio 20]. Disponible en: [https://www.academia.edu/39673122/Trabajo\\_Final\\_Corregido\\_07\\_Nov](https://www.academia.edu/39673122/Trabajo_Final_Corregido_07_Nov).
29. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev redal [Internet]. 2014 [citado 2024 julio 29]; 34: p. 181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
30. Valencia M. El capital humano, otro activo de su empresa. Rev redal [Internet]. 2005 [citado 2024 julio 29]; 1(2): p. 20-33. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>.
31. Fernández I, López B y Márquez M. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Rev Redal [Internet]. 2008 [citado 2024 Julio 30]; 24(2): p. 284-298. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>.
32. Nieva L. satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS de la micro red de salud chilca [tesis de magister en Internet]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú; 2013 [citado 2024 agosto 01]. Disponible

en:

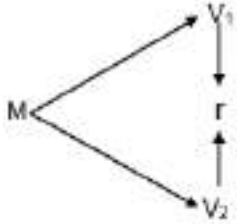
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1509/NIEVA%20VILLEGAS%20LILIA.pdf;jsessionid=CC165D9EAEECCC96485F600554E617C6?sequence=1>.

33. Trincado M, Fernández E. Calidad en enfermería. Rev Sciel [Internet]. 1995 [Citado 2024 agosto 02]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
34. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Sciel [Internet]. 2008 [Citado 2024 agosto 03]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>.
35. Ministerio de salud. Norma técnica de salud para el control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M - N° 537-2017/MINSA. Lima: MINSA; 2017 [citado 2024 agosto 16]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8817408/7281593-nts-n-238-minsa-dgiesp-2025-parte-1.pdf?v=1760372010>.
36. Jauregui J. El Componente crecimiento y desarrollo: Significado para las madres de niños de 1 a 4 años del AAHH Nueva Unión, comas [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2009 [citado 2024 agosto 19]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/84b0e0bf-e739-49f1-8127-21199755b3ee>.
37. Rodríguez P, Grande M. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor [Internet] Madrid: 2011. [Citado 2024 diciembre 17]. Disponible en: <https://oai.espacio.uned.es/server/api/core/bitstreams/1031ce0e-f695-4619-997a-8f78bf21d569/content>.
38. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Rev Cuib [Internet]. 2011 [citado 2024 diciembre 17]; vol. 34: p 349-368. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463/35311>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de atención y satisfacción de madres en el consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce, 2025.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables y dimensiones	Marco Metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, 2025?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, 2025.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por las madres, según dimensiones: técnico –</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico científico.</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles:</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y prospectivo.</p>  <p>Donde: M = madres de niños menores de cinco años que asistieron al consultorio CRED</p>

		<p>científico, humano y entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar la satisfacción de las madres de acuerdo a las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</li> <li>• Identificar la dimensión de mayor relación de la calidad de atención con la satisfacción de las madres.</li> </ul>		<p>V1 = Calidad de atención  V2 = Satisfacción  r = relación</p> <p><b>Población</b>  Estará conformada por 500 madres de niños menores de cinco años que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce.</p> <p><b>Muestra</b>  Estará comprendida por 217 madres de niños menores de cinco años que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud la Sauce.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b>  Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> 2 cuestionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención de enfermería</li> <li>• Satisfacción de las madres</li> </ul>
--	--	--	--	--

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Calidad de atención</b>	Es el máximo logro del contentamiento del paciente gracias a la aplicación efectiva de conocimientos técnicos y científicos en su atención (37).	Conjunto de acciones técnicas y humanizadas brindadas por el personal de enfermería, la cual será medida por 3 dimensiones establecidas por Donabedian.	Técnico – científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Integralidad</li> </ul>	Deficiente: 20 – 33 Regular: 34 – 47 Bueno: 48 – 60 <b>Ordinal</b>
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información precisa</li> <li>• Interés genuino por el paciente.</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Ética</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Orden</li> </ul>	

<b>Satisfacción</b>	<p>Es el resultado de cumplir con las necesidades y expectativas de las madres, mediante una atención adecuada y un interés genuino (38).</p>	<p>Resultado obtenido por parte de las madres de niños menores de cinco años que acuden al área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce, que se logrará evaluar en 5 dimensiones de SERVQUAL.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad en la atención.</li> <li>• Responsabilidad y respeto.</li> </ul>	<p>Bajo: 20 – 33 Medio: 34 – 47 Alto: 48 – 60 <b>Ordinal</b></p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición del personal.</li> <li>• Atención rápido, eficiente y empático.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y exclusividad.</li> <li>• Prevención riesgos.</li> <li>• Respeto a la privacidad.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de las necesidades del paciente.</li> <li>• Comunicación efectiva y humanizada.</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y orden</li> <li>• Equipos y materiales</li> <li>• Instalaciones</li> </ul>	

**Anexo 3: Solicitud de permiso**


	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN- TARAPOTO</b>	
<b>FACULTAD DE MEDICINA HUMANA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA</b>		
Sauce, <i>25</i> de <i>Agosto</i> de 2025		
<b>SEÑORA:</b>		
<b>DRA. ROSA ARLI BARRERA ESPINOZA</b>		
Jefa de la Micro Red de Salud Sauce		
<b>ASUNTO: Solicitud de autorización para la aplicación de un instrumento de investigación.</b>		
<p>Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para solicitar su autorización para aplicar un instrumento de investigación dirigido a las madres con niños menores de cinco años que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud. Ya que esta actividad es indispensable para nuestro proyecto de investigación titulado: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce, 2025" elaborados por nosotras Rosita Milagros Chujandama Grandes y Adita García Pizango, bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín.</p>		
<b>Por lo expuesto,</b>		
<p>Solicitamos muy respetuosamente que acceda a nuestra petición. Quedamos atentas a cualquier requisito o documentación adicional que considere necesaria.</p>		
<p>Agradecemos de antemano su atención y apoyo a este proyecto.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
 ..... <b>Rosita Milagros Chujandama Grandes</b> Bachiller de Enfermería	 ..... <b>Adita García Pizango</b> Bachiller de Enfermería	
	 ..... <b>M.C. Rosa Arli Barrera Espinoza</b> CMP 70425 JEFE DE LA MICRORED SAUCE	

**Anexo 4: otorgación de permiso****MICRORED DE SALUD SAUCE****"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"****Sauce 26 de Agosto del 2025**OFICIO N° 424 -2025/DRS-SM/OGESS-BM/UN GET-SM/MRS-S**Señoritas:****ADITA GARCÍA PIZANGO****ROSITA MILAGROS CHUJANDAMA GRANDES****Bachilleres de la Facultad de Medicina Humana,****Escuela Profesional de Enfermería – UNSM****ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarle cordialmente a nombre de la Micro Red de Salud de Sauce y nombre propio, al mismo tiempo se da a conocer que previa coordinación con la responsable del área de CRED se da la APROBACIÓN para realizar EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE MADRES EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD SAUCE, 2025" encuesta que desarrollarán en el Centro de Salud de Sauce en los horarios de 7:00 am a 11:00 am; en los meses agosto y setiembre del presente año. Así mismo se realiza las coordinaciones respectivas con la responsable del área de CRED Lic. Enf. LEYDI AREVALO GONZALES – cel. N°. 986084609

Agradeciéndole por anticipado su atención al presente, me suscribo de usted

**Atentamente;**

  
M.C. Rosa Arli Barrera Espinoza  
CMP 70425  
JEFE DE LA MICRORED SAUCE

## Anexo 5: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-  
TARAPOTO**



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La investigación titulada: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Sauce, 2025”, es conducida por Rosita Milagros Chujandama Grandes y Adita García Pizango, Bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Sauce.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda la información recopilada será tratada de forma confidencial y utilizada únicamente para fines de la investigación. Los datos serán codificados para garantizar el anonimato de todas participantes.

Si hubiera preguntas o inquietudes durante la participación en el proyecto de investigación podrá comunicarse con los responsables en cualquier momento. Asimismo, tienen el derecho de retirarse del estudio en cualquier etapa, sin que esto lo perjudique en ninguna forma.

**Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio. Con pleno conocimiento, acepto participar y autorizo que los datos obtenidos sean utilizados para los fines señalados.**

**Fecha:**

.....

**Firma de la Participante**

## Anexo 6: Cuestionario de la satisfacción de las madres



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-  
TARAPOTO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



### CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

#### Presentación

Estimada madre, en calidad de Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, estamos interesados en conocer su opinión en cuanto a la satisfacción de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce. Para lo cual se le solicita leer cuidadosamente y responder con sinceridad a cada una de las preguntas.

Su colaboración y honestidad son fundamentales para el éxito de este estudio. Tenga la seguridad de que todas sus respuestas serán tratadas de forma personal y completamente confidencial. Agradecemos de antemano su participación.

#### Instrucciones

A continuación, se presentará una serie de enunciados realizados por el autor SERVQUAL y modificados por las investigadoras Adita Garcia Pizango y Rosita Milagros Chujandama Grandes, son preguntas a los que usted deberá responder eligiendo una sola alternativa, le pedimos que elija la opción que mejor refleje su experiencia marcando con una "X". Para cada afirmación encontrará tres opciones de respuesta: **NUNCA (1), A VECES (2), SIEMPRE (3)**.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>I.</b>	<b>FIABILIDAD</b>			
1.	¿La atención por el profesional de enfermería se realizó según el horario publicado por el centro de salud?			
2.	¿La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo fue respetando el orden de llegada?			
3.	¿La historia clínica de su niño(a), estuvo disponible para su atención con el profesional de enfermería?			
4.	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?			
<b>II.</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			

5.	¿El tiempo en que se evaluó a su niño(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuado?			
6.	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para explicar el progreso de su niño en relación al peso y talla?			
7.	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para educarla con respecto al cuidado de su niño(a)?: Alimentación según su edad, limpieza e higiene, sueño y reposo.			
8.	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para responder y aclarar sus dudas?			
<b>III.</b>	<b>SEGURIDAD</b>			
9.	¿En la atención, el profesional de enfermería generó condiciones para que usted y su niño(a) puedan estar cómodos?			
10.	¿En la atención el profesional de enfermería se concentró única y exclusivamente en usted y su niño(a)?			
11.	¿En la atención el profesional de enfermería le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizar?			
12.	¿En la atención el profesional de enfermería respetó la privacidad de usted y su niño(a)?			
<b>IV.</b>	<b>EMPATIA</b>			
13.	¿El profesional de enfermería la trató con amabilidad, respeto y paciencia a usted y a su niño(a)?			
14.	¿El profesional de enfermería habló con tono suave y claro con usted y su niño(a)?			
15.	¿El profesional de enfermería verificó si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)?			
16.	¿El profesional de enfermería le inspiró confianza?			
<b>V.</b>	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>			
17.	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo se encontró limpio y con sillas cómodos para usted y su niño(a)?			
18.	¿El consultorio contó con equipos disponible y materiales necesarios para la atención de su niño(a)?			
19.	¿El consultorio contó con lava manos y tachos de basuras disponibles?			
20.	¿Los carteles, letreros o dibujos del consultorio fueron llamativos y adecuados para su niño(a)?			

## Anexo 7: Cuestionario de la calidad de atención



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-  
TARAPOTO**



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION

#### Presentación

Estimada madre, en calidad de Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sauce. Para lo cual se le solicita leer cuidadosamente y responder con sinceridad a cada una de los ítems que se le pregunta.

Su colaboración y honestidad son fundamentales para el éxito de este estudio. Tenga la seguridad de que todas sus respuestas serán tratadas de forma personal y completamente confidencial. Agradecemos de antemano su participación.

#### Instrucciones:

A continuación, se presentará una serie de enunciados realizados por el autor Donabedian y modificados por las investigadoras Adita Garcia Pizango y Rosita Milagros Chujandama Grandes, son preguntas a los que usted deberá responder eligiendo una sola alternativa, le pedimos que elija la opción que mejor refleje su experiencia marcando con una "X". Para cada afirmación encontrará tres opciones de respuesta: **NUNCA (1), A VECES (2), SIEMPRE (3)**.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>I.</b>	<b>TÉCNICO – CIENTÍFICO</b>			
1.	Durante la atención el profesional de enfermería antes y después de cualquier procedimiento se lava las manos y/o se coloca guantes.			
2.	Durante la atención el profesional de enfermería realiza el examen físico completo a su niño(a), desde la cabeza a los pies.			
3.	Durante la atención el profesional de enfermería evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, coordinación, control de postura y motricidad.			
4.	Durante la atención el profesional de enfermería registra y grafica en el carnet de CRED los datos de peso y talla de su niño(a).			

5.	Durante la atención el profesional de enfermería realiza o realizó dosaje de hemoglobina correspondiente a la edad de su niño(a).			
6.	Durante la atención el profesional de enfermería administra o administró vitamina A de acuerdo a la edad de su niño(a).			
7.	Durante la atención el profesional de enfermería realiza interconsultas a su niño(a), ante un problema detectado.			
8.	Durante la atención el profesional de enfermería anima a su niño(a) y orienta la importancia de recibir las vacunas según su edad.			
<b>II. HUMANO</b>				
9.	Durante la atención el profesional de enfermería llama a su niño(a) por su nombre.			
10.	Durante la atención el profesional de enfermería muestra algún interés por encontrar algún problema de salud en su niño(a).			
11.	Durante la atención el profesional de enfermería establece metas en cuanto a la salud, crecimiento y desarrollo de su niño(a)			
12.	Durante la evaluación a su niño(a) el profesional de enfermería fue alegre y espontaneo.			
13.	Durante la evaluación a su niño(a) el profesional de enfermería le muestra imágenes y/o juguete.			
14.	Durante la atención el profesional de enfermería se preocupa por la inasistencia de su niño(a) y explica la importancia de acudir a sus controles de crecimiento y desarrollo.			
15.	Al final de la atención el profesional de enfermería se asegura de entregar para su niño(a) indicaciones escritas de los antiparasitario y suplementación de hierro.			
<b>III. ENTORNO</b>				
16.	Durante la atención el profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) y/o tranquiliza.			
17.	Durante el examen físico a su niño(a), el profesional de enfermería cierra la puerta y no lo deja por mucho tiempo expuesto al medio ambiente.			
18.	Durante la atención el profesional de enfermería cuenta con un espacio ordenado para un adecuado control de su niño(a).			
19.	Durante la atención, el profesional de enfermería cuenta con un consultorio iluminado y ventilado.			
20.	Durante la atención el profesional de enfermería hizo sugerencias o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener con su niño(a) en el hogar.			

## Anexo 8: Validación de los instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Requejo Maricón Mirella  
 Institución donde labora : Centro de salud I-4 Saposoa  
 Especialidad : CREO - DIT  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción de las madres.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita García Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 04 de Agosto de 2025

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 MICRORED - Saposoa  
 LIC. ENF. Y NUTR.  
 ESP.  
 CEP. 05900  
 COORDINADOR  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Requejo Alarcón Mirella  
 Institución donde labora : Centro de Salud I-4 Saposoa  
 Especialidad : CRP - PT  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la calidad de atención.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita Garcia Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					/
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					/
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Tarapoto, 04 de Agosto de 2025

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
MICRORED - SAPOSOA

LIC. ENF. Y. Mirella Requejo Alarcón  
ESP. CRP - PT  
CEP. 089805 - HNY 029060  
COORDINADORA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: González González Nérida Idolsa  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Infermería en Cuidados Intensivos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción de las madres.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita Garcia Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Tarapoto, 04 de Agosto de 2025

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
 UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL DE TARAPOTO  
apuefde  
 Lic. Enf. Nérida I. González González  
 Esp. en Cuidados Intensivos Comp. de UCI  
 SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA  
 Firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: González González Nériida Idelsa  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Enfermería en cuidados intensivos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la calidad de atención.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita Garcia Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Tarapoto, 04 de Agosto de 2025

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
 UNIDAD EJECUTORA HORTELAS DE TARAPOTO  
*apue del*  
 Lic. Enf. Nériida I. González González  
 Esp. en Cuidados Intensivos Camp. de UCI  
 San dispensario y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rosario del C. Tuesta Sánchez  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Cuidado Materno Infantil con Mención Neonatología  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción de las madres.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita Garcia Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			✓		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aceptable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

49

Tarapoto, 06 de Agosto de 2025

Gobierno Regional de San Martín  
 DGESS ESPECIALIZADO HOSPITAL II-2 TARAPOTO  
 LIC. ENF. TUESTA SANCHEZ ROSARIO DEL C.  
 ESP. MATERNIDAD Y NEONATOLOGIA  
 C.E. 9275 R.N. 13236  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rosario del C. Tuesta Sanchez  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Cuidados Materno Infantil con Mención Neonatología  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la calidad de atención.  
 Autoras del instrumento : Bach. Enf. Adita Garcia Pizango y Bach. Enf. Rosita chujandama Grandes.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aceptable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 06 de Agosto de 2025

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
 GOSESSE - HOSPITAL II-2 TARAPOTO  
 ROSARIO DEL C. TUESTA SANCHEZ  
 ESP. MATERNIDAD INFANTIL-NEONATOLOGÍA  
 Sello personal y firma 13236

## Anexo 9: Confiabilidad del los instrumentos SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

		ITEMS																				
ENCUESTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1		1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E3		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
E4		1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	40
E5		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
E6		2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
E7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E8		2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	45
E9		2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	47
E10		1	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E11		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E12		2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	54
E13		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E14		1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	47
E15		2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	47
VARIANZA		0.533	0.640	0.188	0.222	0.116	0.100	0.249	0.420	0.382	0.240	0.240	0.160	0.324	0.196	0.507	0.248	0.180	0.516	0.350	0.196	
SUMA TOTAL DE VARIANZAS																						6.178
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS																						44.222

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.91
- k: Número de ítems del instrumento → 20
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 6.178
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 44.222

## CALIDAD DE ATENCIÓN

		ITEMS																				
ENCUESTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	45
E2		2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57
E3		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E4		1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	42
E5		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E6		2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	53
E7		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
E8		2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	41
E9		1	3	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	46
E10		2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	50
E11		2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	56
E12		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	59
E13		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59
E14		2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	45
E15		1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	48
VARIANZA		0.329	0.373	0.222	0.362	0.516	0.373	0.373	0.222	0.640	0.373	0.222	0.160	0.427	0.329	0.382	0.516	0.160	0.222	0.240	0.293	
SUMATORIA DE VARIANZAS																						6.436
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS																						43.227

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.90
- k: Número de ítems del instrumento → 20
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 6.436
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 43.227

## ANEXO 10 BASE DE DATOS CALIDAD DE ATENCIÓN

Medios	D1: Atención - Calidad								CARGO DE ATENCIÓN								D2: Atención			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## SATISFACCIÓN DE MADRES

Nº Part.	Post Test	SATISFACCIÓN DE LAS MADRES																		
		D1: Fiabilidad				D2: Capacidad de respuesta				D3: Seguridad				D4: Empatía				D5: Aspectos tangibles		
Seco. B	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

### ANEXO 11 EVIDENCIAS

