



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**“Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños  
menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del  
hospital municipal de Los Olivos - Lima 2022”**

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

**Presentada por:**

AUTORA: Arce Vega, Ruth Noemí


CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7841-4444>

ASESOR: MG. Mori Castro, Jaime Alberto

CÓDIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

LIMA – PERÚ

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, ... **ARCE VEGA, RUTH NOEMI** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico ".....CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LOS OLIVOS LIMA 2022....." Asesorado por el docente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro .....DNI ... 07537045 ORCID... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> ..... tiene un índice de similitud de ...17 ( diecisiete ) % con código \_\_\_\_ oid:14912:241420056 \_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
**ARCE VEGA, RUTH NOEMI**  
 DNI: .....70233429

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Mg. Jaime Alberto Mori Castro  
 DNI: .....07537045

Lima, ...20...de.....junio..... de.....2023.....

## **Dedicatoria**

Para comenzar, quiero dirigirme a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida, quiero agradecerle por brindarme salud, por ser el manantial de vida, por darme todo lo que he necesitado para avanzar en mi cotidianidad y con ello alcanzar mis metas, de igual manera agradezco su amor y bondad infinita. Asimismo, me dirijo a mis padres por ofrecerse su apoyo diario, por brindarme su apoyo incondicional, por darme sus grandiosos consejos, por inculcarme los principios que rigen mi vida, por mi motivación, la cual me ha ayudado a ser una persona de bien, pero sobre todo agradezco el infinito amor de mis padres y por ser mi ejemplo claro de perseverancia y constancia. De igual manera quiero dirigirme a mi profesor debido a su contribución y apoyo para culminar con la investigación, así como también por su apoyo y transmitir sus conocimientos durante mi aprendizaje.

## **Agradecimiento**

Quiero darles un agradecimiento a mis maestros por ellos me enseñaron a valorar mis estudios y son mi ejemplo de superación diaria, también quiero brindarles un agradecimiento a mis padres por ellos estuvieron en muchas adversidades de mi vida como estudiante. Agradezco a nuestro Dios todo poderoso por mantener con salud, por brindarme todas las cualidades que tengo y por ser buena persona. Tengo la seguridad que mis planteamientos tendrán frutos en un futuro y por ellos me esfuerzo todos los días para ser la mejor en todo aspecto.

**ASESOR DE TESIS: Mg. MORI CASTRO Jaime Alberto**

## **JURADOS:**

Presidente : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

Secretario : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Vocal : Mg. María Angélica Fuentes Siles

## Índice general

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice general.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de gráficos .....</b>	<b>x</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xii</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	6
1.4.3. Práctica .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8

2.2.	Bases teóricas.....	13
2.3.	Formulación de hipótesis .....	25
2.3.1.	Hipótesis General .....	25
2.3.2.	Hipótesis Específicas .....	25
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>		<b>27</b>
3.1.	Método de investigación.....	27
3.2.	Enfoque investigativo .....	27
3.3.	Tipo de investigación.....	27
3.4.	Diseño de la investigación .....	27
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	28
3.6.	Variables y Operacionalización.....	28
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.7.1.	Técnica.....	31
3.7.2.	Descripción.....	31
3.7.3.	Validación.....	31
3.7.4.	Confiabilidad .....	32
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9.	Aspectos éticos .....	32
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>		<b>34</b>
4.1.	Resultados.....	34
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados .....	34
4.2	Prueba de hipótesis .....	44
4.1.2.	Discusión de resultados .....	48
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>51</b>



5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones .....	52
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>53</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de casos.....	74
Tabla 2. Confiabilidad variable 1: Calidad de atención .....	74
Tabla 3. Confiabilidad variable 2: Satisfacción de madres .....	74
Tabla 4. Resultados sociodemográficos .....	34
Tabla 5. Niveles de calidad de atención de madres de niños menores de cinco años .....	35
Tabla 6. Niveles de calidad de atención en su dimensión técnica de madres de niños menores de cinco años .....	36
Tabla 7. Niveles de calidad de atención en su dimensión humana de madres de niños menores de cinco años .....	37
Tabla 8. Niveles de calidad de atención en su dimensión entorno de madres de niños menores de cinco años .....	38
Tabla 9. Niveles de satisfacción de madres de niños menores de cinco años .....	39
Tabla 10. Tabla cruzada de calidad de atención y nivel de satisfacción de madres.....	40
Tabla 11. Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión técnica con la satisfacción de madres.....	41
Tabla 12. Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de madres.....	42
Tabla 13. Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de madres.....	43
Tabla 14. Prueba de hipótesis general .....	45
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 1 .....	46
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 2.....	47

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 3 .....	48
--	----

### Índice de gráficos

Figura 1. Niveles de calidad de atención de madres de niños menores de cinco años.....	36
<b>Figura 2.</b> Niveles de calidad de atención en su dimensión técnica de madres de niños menores de cinco años .....	36
<b>Figura 3.</b> Niveles de calidad de atención en su dimensión humana de madres de niños menores de cinco años .....	38
<b>Figura 4.</b> Niveles de calidad de atención en su dimensión entorno de madres de niños menores de cinco años .....	39
<b>Figura 5.</b> Niveles de satisfacción de madres de niños menores de cinco años.....	39
<b>Figura 6.</b> Cruce de calidad de atención y nivel de satisfacción de madres .....	41
<b>Figura 7.</b> Cruce de la calidad de atención en su dimensión técnica con la satisfacción de madres .....	42
<b>Figura 8.</b> Cruce de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de madres .....	42
<b>Figura 9.</b> Cruce de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años .....	44

## Resumen

Se realizó la investigación el cual tuvo como objetivo determinar la relación que se da entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de un hospital municipal de Los Olivos. Se trata de una investigación que posee un método de estudio hipotético deductivo, es de tipo aplicada, además se encuentra enmarcada en un enfoque de tipo cuantitativo, además cuenta con un diseño no experimental, correlacional y es de corte transversal. Correspondiente a la población censal se encuentra integrada por 80 madres de familia. La técnica para aplicar será la encuesta y como instrumento se utilizará al cuestionario. Ambos cuestionarios tuvieron validez de contenido ratificada en otras investigaciones nacionales y su confiabilidad fue fuerte. En cuanto a los resultados se pudo conocer aplicando el estadígrafo Rho de Spearman la prevalencia de un valor de ( $p < .05$ ) así como también un coeficiente de ,561 que permitió concluir que la calidad de la atención tiende a asociarse directamente con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al Servicio para la revisión de Crecimiento y Desarrollo de un hospital municipal de Los Olivos

**Palabras claves:** calidad de atención, satisfacción de madres

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of mothers of children under 5 years of age who attend the Growth and Development Service of a municipal hospital in Los Olivos. This is research with a hypothetical-deductive study method, it is of an applied type, it is also framed in a quantitative approach, it also has a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The census population is made up of 80 mothers. The technique to apply will be the survey and the questionnaire will be used as an instrument. Both questionnaires had content validity ratified in other national research and their reliability was strong. As for the results, by applying Spearman's Rho statistic, the prevalence of a value of ( $p < .05$ ) was found, as well as a coefficient of .561, which allowed us to conclude that the quality of care tends to be directly associated with the satisfaction of mothers of children under 5 years of age who come to the Service for the revision of Growth and Development of a municipal hospital in Los Olivos.

**Key words:** quality of care, mothers' satisfaction.

## **Introducción**

A través de los años se ha podido evidenciar que la calidad que se presenta en la observación y vigilancia en cómo se trata a otras personas o procesos, es un aspecto fundamental en las diferentes áreas de una misma organización, especialmente en el sector de enfermería debido a que la misma tiende a encontrarse perjudicada por la necesidad continua de optimizar los procesos a fin de garantizar una atención de calidad debido a que la cantidad de personas que requieren de atención se encuentran en constante evolución, además la tecnología no es un factor disponible en el mundo; asimismo, cabe resaltar que la población no se encuentra informada sobre sus derechos para demandar una atención oportuna, sin embargo, ello no ha disminuido la posibilidad de que los usuarios se sientan insatisfecho cuando reciben una mala o deficiente atención que manifiestan, especialmente cuando se trata de adquirir servicios de salud. En vista de lo anterior, el actual estudio buscó establecer la vinculación de la calidad que se brinda en la atención con la satisfacción de señoras con infantes de cinco años que asisten al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022, para lo cual la estructura inició presentando el apartado I donde muestra la situación problemática planteada, seguidamente de los objetivos, luego se muestra la justificación y por último se expone la importancia del estudio realizado. En el contenido del capítulo II se presentaron los estudios previos y los fundamentos teóricos correspondiente a las variables, además se formularon las hipótesis. En el capítulo III contuvo información correspondiente a la metodología que se empleó durante la práctica para la recolección de datos, seguidamente se vio el análisis y discusión. Dentro del contenido del capítulo IV se mostraron los resultados y la discusión de los

antecedentes junto al marco teórico presentado. Para culminar con el capítulo V se brindaron conclusión y recomendaciones.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad de atención es un tema discutido en muchas áreas como la administración, medicina, enfermería y salud pública (1).

La enfermería, encontrándose dentro del contexto de un mundo globalizado, se enfrenta a la demanda de optimizar los procesos con la finalidad de ofrecer una atención de calidad, pues el número de personas que necesitan atención médica está creciendo y la tecnología no está disponible para todos. Además, la población está cada vez más informada sobre sus derechos, como ciudadanos a una atención de calidad. La necesidad de lograr resultados adecuados en la atención y satisfacción de los clientes, aunada a la competitividad impuesta por la globalización, ha requerido que las instituciones evalúen la atención de calidad brindada (2).

La OMS, señala que hay un aproximado 5.7 y 8.4 millones de fallecimientos que corresponden a una deficiente atención en países en desarrollo y con ingresos bajos, representando en un porcentaje de 15% del total de muertes, donde el 60% corresponde a países por una mala atención, por otro lado, el resto de los fallecimientos se debe a la falta de asistencia por parte de los sistemas de salud. Además, señala que la eficacia de atención genera costos de 1.4 y 1.6 billones de dólares cada año con una pérdida de productividad de las personas. Los profesionales de la salud deben manejar situaciones de atención cada vez más agudas y complejas con recursos limitados (3). Como la mayor fuerza laboral en el sistema de salud, las enfermeras pueden y deben satisfacer las demandas de atención de alta calidad, accesible y segura. Pero, frente a cargas de trabajo cognitivas y físicas cada vez mayores, las enfermeras se encuentran bajo una presión significativa para asignar su tiempo hábilmente mientras desempeñan sus roles



reconocidos. Por su lado, La Organización Panamericana de Salud ha explicado que la calidad de atención es un factor fundamental dentro del entorno de la salud, debido a que suele tener una incidencia mortal en el bienestar de cualquier persona (4).

Señala que 2.7 millones de personas de habla hispana y Tropical han muerto por mala aplicación médica. Mediante una evaluación realizada en Colombia (5) se pudo encontrar que la valoración de las personas en cuanto al cuidado de los menores obtuvo una puntuación de 88, siendo un mayor nivel de 100, pero se halló porcentajes bajos en las dimensiones de seguimiento, accesibilidad, mantener la confianza, anticipación, explicación, facilitación y confort, llevando a reflexionar sobre la mejora en los procesos de comunicación y relaciones interpersonales. De forma similar, en otro estudio realizado en Venezuela se halló que el 75% percibía una atención mala y los indicadores más altos referían al proceso de cuidado (6).

Según el Ministerio de Salud el sistema especialista en el proceso de mantener una calidad de cuidado oportuna, se requiere una serie de procesos que permite enfocar y gestionar la red de proveedores de servicios. Los reportes del INEI evidenciaron que durante el año 2016 la calidad correspondiente a la atención era inadecuada, el 73.9 % percibía insatisfacción, siendo 3.8 punto más que los reportes del año 2014. También se halló la existencia de promedios inferiores en establecimientos de salud que corresponden al MINSA y Gobiernos Regionales (66.7%) (7).

La mala calidad de la atención médica es uno de los problemas principales para ofrecer un servicio de salud óptimo. Es importante evaluar periódicamente y proponer soluciones que se centren en los problemas que muestran los centros de salud, para que la satisfacción represente un valor en la atención que se recibe, además considerar otros aspectos para mejorar las políticas y programas nacionales (8).

La satisfacción representa el sentimiento de felicidad que sienten las personas cuando cubren una necesidad. Es un factor personal porque no todos están satisfechos con los mismos resultados. Si bien satisfacer las necesidades básicas como la alimentación, la vivienda y el trabajo es un requisito para sentirse completo, hay personas que siempre quieren más y, por lo tanto, nunca están satisfechas con lo que tienen. Placer es sinónimo de contentamiento o complacencia. Para lograr una atención deseada por los usuarios en los locales hospitalarios durante todo el proceso de atención, desde el criterio técnico y humano, se debe desarrollar un conjunto de actividades para brindar una atención eficaz, segura, eficiente y de calidad, y generar una percepción buena en el paciente (9).

Los enfermeros para cuidados de salud son quienes gestionan las coordinaciones y tramitar los procesos que se debe desarrollar durante la atención del usuario, también ve las especialidades que requiere, cubre sus necesidades, les brinda el alta y recuperación; los enfermeros forman parte del primer referente para la asistencia sanitaria, por lo cual debe desarrollarse de forma eficiente y con compromiso, asegurando la buena calidad de la atención brindada para así garantizar que los pacientes tengan un mejor nivel satisfactorio. Cuando la atención brindada por parte del enfermero no es buena, los pacientes tienden a ver a la atención medica de forma negativa. Cuando no se garantiza una adecuada atención en torno a la calidad del personal de enfermería, lo que permite que el usuario tenga angustia e insatisfacción por la inseguridad del paciente (10).

En el caso del Hospital Municipal de los Olivos, Lima se ha venido suscitando diferentes problemas en torno al tipo de atención que se encuentran ofreciendo el profesional de salud, siendo que ha existido una diversidad de quejas por parte de las madres quienes han manifestado su insatisfacción sobre la calidad del servicio ofrecido por parte de los enfermeros y enfermeras,

quienes son los principales responsables en servir un cuidado de excelencia y adecuada en torno a sus capacidades y las funciones relativas a su cargo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de CRED en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?
- ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.
- Determinar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Se contó con valor teórico, porque aporta nuevas evidencias estadísticas acerca del nivel de correspondencia entre la variable 1 y 2 de la presente investigación. Por lo cual, todo análisis y discusión en resultados requiere de una visión objetiva y sustancial de los principales modelos o enfoques respecto a estas variables.

### **1.4.2. Metodológica**

Se siguió de modo estricto los principios del método hipotético deductivo, a saber, objetividad, contrastación y generalización de resultados. Por ese motivo, los instrumentos empleados fueron sometidos a juicio de expertos y su confiabilidad ha sido fuerte, así lo atestiguan las investigaciones nacionales que fueron utilizados.

### **1.4.3. Práctica**

El estudio tuvo como propósito fomentar que el profesional de la salud en asistencia sanitaria ofrezca una atención de óptima y de excelencia, integral a cada menor que acuda al servicio de CRED. Durante la formación profesional académica, especialmente en las prácticas pre-profesionales se advierte el rol relevante que cumple el personal enfermero en el cuidado del menor que acude al servicio de CRED, promover la salud integral en la parte física, psicológica, social del niño, prevenir o detectar enfermedades, malformaciones ya que esta altera su adecuado crecimiento y desarrollo del niño, brindando un servicio humanizado, evaluando al infante como un ser único en la sociedad. Las partes interesadas (profesionales de salud, líderes, usuarios, etc.) conocerán las debilidades y fortalezas de la atención de la salud, para analizar y dar oportunidades de mejora, relacionadas a la disposición de cuidado que se dedica y consecuentemente incrementar el grado de complacencia del usuario.

### **1.5.Limitaciones de la investigación**

En cuanto a las limitaciones de la presente investigación se tiene que las personas que formaron parte del presente estudio pasaron por un proceso donde tuvieron la obligación de otorgar el consentimiento informado en caso de querer formar parte del estudio debido a que los mismos no querían en un comienzo hacerlo, por lo que se pasó a una conversación y diferentes

reuniones donde se mencionaron las pautas para poder tener mejores resultados representativos y con ello poder comprobar las hipótesis de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

Haller, et al. (11) durante el 2021, en Bosnia-Herzegovina, presento el objetivo “evaluar la satisfacción de las madres que realizaron parto en la maternidad en el 2021”. Realizo un estudio cuantitativo y transversal. Muestra: 100 madres. Método: se ha empleado el estadístico SPSS V25 para el procesamiento de los datos recolectado. Por medio de los resultados se encontró que respecto a la satisfacción con la comunicación de las matronas fue significativamente más alta ( $4,7\pm 0,6$ ) en comparación con los obstetras-ginecólogos ( $4,5\pm 0,8$ ) ( $p=0,02$ ) y mostraron insatisfacción con la higiene (inodoro, ducha y habitaciones) y la calidad de alimentación (notas medias  $3,8\pm 1,1$  y  $3,9\pm 1,0$ ). Se concluyó que la complacencia apreciada por las madres fue mayor con el personal no especializado que con los profesionales, básicamente por la calidad del servicio ofrecido y el trato personalizado.

Kidane, et al. (12) en el 2022 en el lugar de Etiopía, presentó una investigación que se dedica a “evaluar la satisfacción materna con los servicios de cuidado médico del parto”. Estudio: cuantitativo de diseño transversal, de análisis bivariados y multivariados usando regresión logística binaria. Muestra: 400 madres. Método: análisis de datos e información mediante el SPSS. Resultado: se halló que el % general en satisfacción en madres con los servicios de parto fue del 80% (intervalo de confianza [IC] del 95 %: 75,8 a 84,0). Por tanto, se concluyó que las cuatro quintas partes de las madres estaban satisfechas con los servicios de atención al parto.

Panth y Kafle (13) durante el 2018 en Nepal, pudo desarrollar un estudio científico para “averiguar acerca de la satisfacción materna en el servicio de parto en el 2018”. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo y posee un esquema descriptivo de corte transversal. La porción a analizar fue configurada por 178 madres. Método: evaluación estadística haciendo uso del SPSS. El análisis y la interpretación de los hallazgos se realizaron con la ayuda de estadísticas descriptivas e inferenciales. Resultados: el 89,88% de las madres estaban satisfechas con el servicio de parto. El nivel de satisfacción fue mayor en los aspectos interpersonales y técnicos de la atención (93,82%) que en los aspectos informativos (91,57%) y declaraciones relacionadas con la infraestructura de los centros de salud (91,01%). Es por ello que se pudo concluir que la percepción satisfactoria por parte de los usuarios ha sido mayor en las relaciones interpersonales y técnicas de la atención en comparación con los aspectos informativos y directamente vinculados con el establecimiento de salud.

Briones (14) durante el año 2018 en el país de Ecuador, se ha realizado un estudio con la finalidad de analizar la asociación que hay entre la calidad del servicio y satisfacción que tiene las personas atendidas. Se aplicaron tipologías cuantitativas, con diseño observacional y de correlación. El marco muestral estuvo conformada por 200 mamás de niños que tengan hasta los cinco años. El método de instrumentos fue de su autoría propia. Resultados: el 80% no logra recibir atención en los 20 primeros minutos de su ingreso al hospital, el 43.50% encuentra servicios higiénicos en mal estado; encontró correlación positiva baja ( $r$  de Pearson= 0.245) entre calidad de atención y capacidad de respuesta, correlación baja ( $r$  de Pearson= 0.217) entre calidad de atención y fiabilidad, correlación moderada ( $r$  de Pearson= 0.545) entre calidad de atención y confiabilidad. Por tanto, se concluyó que un mayor grado de calidad de atención tiene



una vinculación baja y moderada con las dimensiones de la satisfacción a las mamás usuarias del servicio de salud.

Ñañez (15) el 2018 en Ecuador, presento un trabajo investigativo con la intención de realizar la comparación entre la calidad de atención de servicios sanitarios y la satisfacción experimentada por progenitoras usuarias. Estudio: observacional de alcance descriptivo de corte temporal transversal. Muestra: de 66 personas. Método: sus instrumentos fueron de su autoría y recabaron la información para que fuese procesada en el SPSS V25. Resultados: el 41.78% de las encuestadas demostró que los usuarios se encuentran en una valoración de baja satisfacción en cuanto al espacio de consulta, con respecto a la extensión seguridad el 13.32% expreso quedar muy insatisfecho y el 51.70% se encuentra insatisfecha; enfocándonos a la dimensión empatía, el 12.1% manifestó estar muy insatisfecha y el 47.52% de los encuestados se encuentra insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles. En conclusión, predominó la insatisfacción en los indicadores examinados.

### **A nivel nacional**

Illacutipa y Mamani (16) para el año 2021 elaboraron una investigación a fin de verificar el grado satisfactorio en mamás con hijos de 5 años o menos en torno a la eficacia de atención que le ofrece el personal de enfermería. El enfoque estuvo dirigido es cuantitativo, además posee un nivel descriptivo y de corte transversal. La muestra consta de 234 féminas. Resultados: encontraron niveles satisfactorios percibidos por las madres en un (71,8%). Además, se encontró que en la dimensión de elementos de carácter tangible las encuestada se muestran satisfechas lo cual se refleja en un porcentaje de 57,73%, seguidamente en cuanto a la fiabilidad se tiene que las madres están satisfechas en un nivel del 48.3%; en cuanto a la capacidad de respuesta se

conoció que se encuentran satisfechas en un nivel de 48.3% para la dimensión de seguridad se muestran una satisfacción de 56,0% y en la dimensión que corresponde a la empatía se encuentran insatisfechas en un 44,0%. Por consiguiente, se concluyó que solo en tres de los seis indicadores se obtuvo más del 50% de satisfacción.

Ticona (17) para el 2020 ha desarrollado una investigación con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción que presentan las madres de niños con una edad menor a los 5 sobre la calidad de atención ofrecida por el equipo de asistencia. Estudio cuantitativo y descriptivo transversal. Muestra de 110 madres e instrumentos de su autoría. Método se utilizó el SPSS para realizar tanto el procesamiento como análisis de los datos. Resultados, se obtuvo que el 82.0% de las encuestadas se encuentra satisfecha, con respecto a la dimensión de la empatía alcanzó el puntaje satisfactorio con un nivel alto del 86.5%. En ese sentido, se pudo concluir que la calidad de atención ofrecida por parte de los trabajadores es calificada como satisfactoria por parte de los pertenecientes a la muestra.

Castillo y Coronado (18) para el 2018, desarrollaron un estudio con el fin de verificar el grado satisfactorio de las mamás con referencia a la calidad de atención que propone el servicio de enfermería durante el 2018. Estudio cuantitativo y observacional de alcance descriptivo transversal. La muestra es probabilística de 134 mujeres. Método: empleó cuestionarios para medir sus dos variables. Resultados se pudo identificar un 74% tienen un valor alto de satisfacción. Asimismo, se pudo verificar que en cuanto a la dimensión entorno, el 54.3% de las encuestadas se mostraron complacidas, además en la dimensión humana, se percibió que el 59.6% se encuentra satisfecha. Se pudo concluir que mayormente las madres tienen un nivel de satisfacción elevado sobre la calidad de atención del personal del centro.

Llanos (19) para el 2018 elaboró un estudio con la finalidad de verificar el grado satisfactorio que tienen las madres cuyos hijos son poseen edades de cinco años o menos. Estudio cuantitativo, descriptivo, posee un diseño no experimental, de nivel correlacional y talle transversal, mediante la práctica de la encuesta. Muestra aleatoria simple de 87 usuarias. Método: se utilizaron dos instrumentales, para computar el nivel de complacencia de la madre y otro para calcular el grado de la calidad de atención. Resultados: se logró verificar la prevalencia de un nivel regular de satisfacción con un 60.7%, además el nivel de satisfacción por parte de las madres tuvo un rango alto de 39.7%. Se consiguió concluir que existe prevalencia de una alta correspondencia entre las variables de estudio.

Quispe (20) para el 2018, presentó un estudio a fin de verificar el grado de conformidad de las madres en cuanto a la calidad de atención brindada por las enfermeras. Estudio con orientación cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. La muestra es probabilística de 200 mamás. Método: uso del SPSS V25 para procesar la información. Resultados: encontró nivel medio en la satisfacción de las madres (48.15%). De igual manera se percibió que el 61.11% presentó un nivel satisfactorio alto en la dimensión humana, con respecto a la dimensión técnica-científica se obtuvo un valor de 59.26% presenta una satisfacción mediana, para la dimensión de entorno se representa en 51.85% también manifiesta satisfacción media, 48.15%. Se pudo concluir que la percepción satisfactoria de las madres en cuanto a la calidad de atención se encuentra en nivel mediano.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de atención**

Las enfermeras son fundamentales para la salud del paciente, así como generar una mayor satisfacción en torno a los requerimientos del afectado y la calidad de cuidado por parte de las personas. Debido a su contacto directo con los pacientes, las enfermeras están en una posición única para construir relaciones y defender a los pacientes en entornos como hospitales, consultorios médicos y hogares de ancianos (21).

Existe una preocupación creciente sobre la necesidad de atender a los pacientes con un alto nivel de calidad, teniendo la perspectiva de que la prestación de atención de mala calidad no solo es un desperdicio, sino también ineficaz y poco ético. Conocer la calidad es fundamental para los esfuerzos de mejora destinados a promover la rendición de cuentas en la práctica profesional y el cuidado de la salubridad general, las guías de buena calidad surgen de la creciente demanda de medidas de calidad en todo el proceso de atención médica que va desde la comunidad hasta el nivel terciario (22).

Ofrecer la más alta calidad de atención es una función que las enfermeras deben ser conscientes de muchos factores, como la comunicación eficaz y la empatía con el paciente, y adoptar un enfoque centrado en la persona en todo lo que hacen. Estos elementos se combinan para crear una atención eficaz y mejores resultados de salud. Las enfermeras deben esforzarse por ser aprendices de por vida a lo largo de sus carreras (23).

Para el Instituto de Medicina situado en Estados Unidos, se conoce como calidad de atención a la asociación del nivel mediante el cual el servicio de salud permite servir para que las personas

puedan aumentar las posibilidades de tener resultados de salud esperados, asimismo son conscientes del conocimiento profesional que poseen, además lo relaciona con indicadores como la muerte, enfermedad, discapacidad, incomodidad e insatisfacción, pero no con componente más positivos de la calidad (24).

Clemenza, et al. (25) la calidad de atención a la salud se circunscribe a dos dimensiones principales de la atención de calidad, uno es para pacientes individuales que implica el acceso y eficacia que nace de la pregunta que dice: ¿obtienen los usuarios la atención que necesitan y la atención es efectiva cuando la obtienen? y dentro de la eficacia, define dos componentes claves, el primero es la eficacia de la atención clínica y la eficacia de la atención interpersonal. Estos elementos se analizan en términos de estructura del medio de vigilancia de la salud, los procesos referidos a la atención y a los efectos que la misma produce. El marco relaciona la calidad brindada en la atención con pacientes individuales y sugiere que es una conceptualización significativa cuando se aplica al usuario individual de la atención médica. Sin embargo, la atención a las personas debe situarse en el entorno de la buena atención de la salud de las poblaciones, lo que introduce nociones adicionales de equidad y eficiencia (26).

Según Donabedian, la calidad asistencial es un concepto difícil de explicar. Sin embargo, sugirió que existen siete características de los servicios de salud brindados que determinan la eficacia del servicio, los cuales son los siguientes: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad e igualdad. Donabedian sugirió que en la atención de salud de alta calidad se pueden establecer relaciones humanas óptimas a través de medios técnicos o científicos para que puedan ofrecer la mejor recuperación funcional y psicosocial posible del paciente (27).

Así mismo, el autor describió factores interpersonales asociados al cuidado como un elemento necesario de la calidad, la correcta vigilancia médica, la cual se representa a la atención científica, basándose en los conocimientos y habilidades profesionales para brindar beneficios en términos de salud del paciente y minimizar riesgos, esta debe ser eficaz, basada en la evidencia y no infrautilizada ni sobre utilizada y debe estar respaldada por una comprensión biomédica de la calidad que utiliza estándares y pautas clínicas que tienen un enfoque limitado al considerar la totalidad de la atención de calidad. Por otro lado, la atención interpersonal, incluye el desarrollo y la gestión de la relación médico-paciente, se considera el arte de la atención (28).

Por su parte, los usuarios requieren necesariamente que todos sus conflictos se diagnostiquen y se traten oportunamente, siendo que su objetivo se restaure y la sintomatología se alivien, en ese sentido, en cuanto los resultados se tienden a sentir insatisfactorios, los pacientes transformarán el centro de la atención médica al que acudieron por tratamiento y atención. Sobre los usuarios que se encuentran satisfechos con su atención tienden a encontrarse con mayor probabilidad de continuar con los regímenes prescritos y coadyuvar a la incidencia positiva en la salud, aunado a ello, resultan ser más propensos a sugerir que el hospital y los profesionales a familiares y amigos (29).

De acuerdo a la teoría de Margaret Jean Harman Watson está enfocada en la atención humanizada, en la que expresa una inclinación en el individuo de forma complicada y honda, y en la que Margaret menciona la relevancia de la previsión, el cuidado que se posee al tratar a un individuo, tomando en cuenta el ejercicio personal interno de los enfermeros con los pacientes, en el que lo más importante es la ayuda y el aspecto psicosocial. Además, se destaca por la simultánea de enfermería, empezando su profesión y haciendo más investigaciones durante el

transcurso de su carrera, y evalúa que la instrucción del mundo permite que crezca la mentalidad, aumentando la expansión de desarrollo y afrontamiento de los problemas que padece cada individuo (30).

Debido a lo mencionado anteriormente, Florence Nightingale afirma que la enfermería refiere al arte de cuidar porque es la clave para realizar una interpretación de las alteraciones en el entorno de trabajo, la comprensión, facultad, efusión son composiciones de pensamientos para la enfermería. Asimismo, la calidad técnica en la atención de la enfermería hace alusión a las capacidades, la sutileza, método que los enfermeros emplean para el cuidado de los enfermos, en los que centralizan para optimizar la calidad de sus vidas. Además, la disposición para atender, la cual prioriza al usuario y el tiempo de cuidado que solicite cada uno de los pacientes, así como cuidarlos de forma respetuosa y amorosa, buscando el objetivo de ofrecer una calidad de atención de los enfermeros a los enfermos, en la que los enfermos tengan derecho a un trato adecuado (31).

### **Aspectos relativos a la calidad de atención**

#### **Cualidades del hacer de enfermería**

En esta dimensión se estudian las conductas, tales como la enfermera calurosa, legítima, veraz, simpática, amable, eficaz y cordial al atender a los pacientes, todo ello con relación al punto de vista de Watson en la ciencia de la Enfermería, la cual la veracidad y el nivel de legitimidad son la manifestación de los enfermeros, haciendo más grande la eficiencia de la atención. Además, sabemos que brindar una atención fundamental centrada en la persona efectiva es complejo y requiere que las enfermeras tengan en cuenta las experiencias, los deseos y las habilidades únicas de sus pacientes, que deben integrarse en un plan de atención personalizado (32).

En ese sentido, se puede afirmar que la empatía para los enfermeros se define como todas las buenas conductas que se generan al momento de la atención como la comprensión, la escucha y situarse en el lugar de la otra persona, haciendo mucho más fuerte en un vínculo más cálido y sincero. En este punto, los enfermeros generan la disposición y la habilidad para estar cerca del enfermo, hablar amablemente para fortificar un vínculo simpático. La empatía es esencial en la prestación de una atención centrada en el paciente y se describe como la facultad de percibir el contexto, las perspectivas y las emociones del paciente; comunicar esa comprensión y comprobar su exactitud; y actuar en consecuencia con el paciente. Estas tres palabras de acción, comprender, comunicar y actuar, son la plataforma de una aplicación terapéutica eficaz y de amplia disposición. En relación con el entorno clínico, la empatía es multidimensional e incluye aspectos emocionales, morales, aspectos emocionales, cognitivos y conductuales. Por su parte, Watson tiene en consideración la empatía como la habilidad para entender la sensación y emociones de otro individuo, al mismo tiempo que la habilidad para expresar dicha comprensión (33).

### **Apertura a la comunicación enfermero-paciente**

El intercambio comunicacional es esencial hacia los pacientes, los familiares y los enfermeros, es por este motivo que es fundamental la comprensión, la iniciación y el gusto. A continuación, se presentarán ciertos puntos que mejoran la comunicación entre pacientes y enfermeros: Brindar una prestación personalizada. Recibir con claridad los requerimientos y sensaciones de los pacientes. La atención inicia en el usuario el apego al tratamiento a las atenciones. Mantener una conducta respetuosa, amorosa y que demuestre paciencia (34).

### **Disposición para la atención**



Hace referencia a la facultad de los enfermeros para hallar la cúspide de la atención, lo que significa que valoran el estado anímico, las dolencias y los requerimientos de atención, y más aún están al tanto de las sensaciones del paciente para buscar soluciones inmediatas, eficaces y oportunas, a ello se le denomina atención anticipada (35). La atención fundamental de enfermería está profundamente entrelazada con la atención centrada en la persona, que se ha convertido en la piedra angular de la atención médica de calidad en muchos países desarrollados y se menciona explícitamente en las políticas de atención médica (36).

La atención centrada en la persona se centra en la atención de la salud que involucra a los pacientes dándoles una mayor influencia en la toma de decisiones y elecciones, y que es sensible a las necesidades físicas, psicosociales, culturales y emocionales únicas de los pacientes. En ese sentido, la atención anticipada es aquella que alude a la acción de respaldar al enfermo frente a una práctica innecesaria u otro contexto perjudicial para la salud del paciente, asimismo, se requiere brindar datos precisos y oportunos al enfermo y sus familiares, sean estos acerca de la hospitalización y desarrollo o respondiendo las interrogantes que se hagan y explicando acerca del proceso que se llevará a cabo (37). Los pacientes expresan un alto grado de confianza en las enfermeras, y su complacencia con el cuidado hospitalario es menos propicio cuando aprecian que hay escasos asistentes utilizables. La idea de que las faltas de calidad en los dispensarios ingleses se deben a la "falta de atención" de las enfermeras no está respaldada por la evidencia (38).

### **Dimensión 1: Técnico**

Consiste en una serie de elementos referidos al progreso científico y la formación profesional para un diagnóstico certero, tratamiento y procedimientos con la mayor seguridad posible. Lo

anterior se evalúa mediante la efectividad, ser eficaz, ser eficiente, ser continuo, tener y ser integro (39).

Para adquirir la competencia enfermera, los enfermeros deben poseer las habilidades y los rasgos personales necesarios para desempeñar eficazmente sus funciones, integrando al mismo tiempo múltiples elementos, como los conocimientos, las técnicas, la actitud, la capacidad de pensamiento y los valores que se requieren en contextos específicos. Estos elementos pueden dividirse en tres categorías: rasgos personales necesarios para la enfermería, actitudes y comportamientos profesionales, y capacidad para prestar cuidados basada en los conocimientos y habilidades profesionales. Los rasgos personales incluyen el afecto, la comprensión, el autocontrol, el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas. Las actitudes y comportamientos profesionales implican las siguientes normas de actuación: asumir responsabilidades profesionales, ser autónomo, ser consciente de las propias limitaciones, dar explicaciones, respetar los derechos del paciente, promover el aprendizaje continuo y mantener actualizados los conocimientos y las competencias. La prestación de cuidados basada en conocimientos y habilidades profesionales incluye la capacidad de colaborar con otros profesionales sanitarios, desarrollar relaciones intrapersonales, educar e instruir, gestionar los cuidados de enfermería, garantizar la seguridad y la calidad de la enfermería y ampliar la capacidad de la enfermería (40)

## **Dimensión 2: Humana**

Se enfoca al trato humano de la atención y que se enmarca en la interacción que se tiene en torno a los trabajadores del área de enfermeros y los pacientes, teniendo en consideración aspectos básicos como los valores ciudadanos, la gentileza, acceso a la información objetiva y pertinente,

el interés sincero por la persona y la actuación ética. (41). Pues las características definitorias de la participación del paciente en el contexto de la atención de enfermería incluyen la necesidad de tener una relación establecida entre el paciente y la enfermera, la entrega de algún poder o control por parte de la enfermera al paciente, el intercambio de información y conocimiento entre pacientes y enfermeras. y finalmente compromiso mutuo activo en actividades intelectuales o físicas (42).

### **Dimensión 3: Entorno**

Consiste en los servicios ofrecidos por el sector Salud y que deben brindarse con comodidad, limpieza, privacidad, orden, ambientación y seguridad, la asistencia de alta calidad y la fidelización de los pacientes se consideran pilares fundamentales, siendo necesario identificar las dimensiones específicas de un servicio de calidad que contribuye sustancialmente a la satisfacción del paciente. Por lo tanto, la gerencia del hospital puede priorizar mejor su enfoque en factores tan específicos, a pesar de la gran dependencia de los pacientes de los médicos que primero los tratan y también los derivan a un hospital determinado. La obligación de un servicio de alta eficiencia y la fidelización de los pacientes se consideran pilares fundamentales a evaluación de la satisfacción de los pacientes con los como parte crucial de los servicios sanitarios mediante estudios adecuados. Esto sería útil identificar áreas específicas del servicio que necesitan mejorar para conseguir unos servicios farmacéuticos de alta calidad en general, así como para potenciar los cambios positivos en los servicios farmacéuticos (43).

#### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de las madres**

Las experiencias de los pacientes, la eficacia de la intervención médica o asistencial y la seguridad de los pacientes son los pilares de la eficacia de la vigilancia médica, y los datos de

las experiencias de los enfermos pueden identificar las fortalezas y debilidades de la atención brindada, según McCormack y McCance (44)

La satisfacción incluye contemplar cuatro constructos: requisitos previos, entorno de atención, procesos centrados en la persona y resultados centrados en la persona. Los requisitos previos se refieren a la competencia profesional y el compromiso con el trabajo, la verificación y respeto de cada creencia y principio, además de las habilidades personales que buscan la mejora de la intercomunicación (45).

El entorno de atención se refiere al contexto de la atención médica, incluida una organización de apoyo, una combinación adecuada de habilidades, una relación eficaz con el personal, el uso de sistemas de toma de decisiones compartidos, el poder compartido, el potencial para la innovación y la asunción de riesgos, así como el entorno físico (46).

Aplicar un proceso centrado en la persona significa centrarse en el paciente en la prestación de la atención, trabajar con valores y creencias del paciente, invitar al paciente a compartir la toma de decisiones, participar auténticamente, estar presente con simpatía y brindar una atención holística (47)

La satisfacción que tiene el paciente es un concepto multidimensional que incluye temas relacionados al brindar atención, interacciones entre pacientes y profesionales de atención médica, continuidad del servicio y características de competencia y comunicación de los profesionales (48).

La satisfacción del paciente se considera una consecuencia de los servicios médicos y, por lo general, actúa conforme a una guía relativa a la eficacia de cuidado debido a que ofrece las

herramientas de retroalimentación necesarias para evaluar la atención y la conceptualización de la calidad que tiene el personal enfermero (49).

Se conoce que la asistencia al desarrollo temprano del menor demuestra importancia en los primeros meses y años de vida, este cuerpo de investigación exige servicios de intervención temprana basados en evidencia dentro de este período de tiempo sensible, dirigidos a padres, cuidadores y niños para que se incorporen a servicios de atención temprana y así prevenir posibles riesgos (50) .

Ante esto, los países despliegan programas que son parte fundamental de una respuesta pronta de servicio, respaldados por una sólida base de evidencia. La prestación de estos servicios es una forma de prevención e intervención que se emplea para mejorar una variedad de resultados de salud, bienestar y educación materno infantil y tiene como fin principal promover la equidad en salud a través de un enfoque en las madres y las familias que experimentan adversidad mediante la prestación de múltiples servicios en el entorno del hogar familiar en una estructura intensiva y sostenida que se extiende durante meses o años, predominantemente proporcionada por enfermeras y agentes comunitarios (51)

Es así que, las intervenciones respaldan resultados positivos para los niños, los cuidadores y las familias que incluyen mayor confianza materna en la crianza de los hijos; mejor conocimiento de crianza; entornos domésticos positivos para apoyar el desarrollo infantil saludable; mejora del acceso a los servicios de bienestar y disminución de las tasas de abuso físico infantil, negligencia y conducta delictiva de los padres (52), por ello estudiar la satisfacción de las madres con respecto a estos temas es crucial para la provisión de intervenciones efectivas y experiencias positivas para las madres y los niños (53)

Existen estudios que sustentan el grado satisfactorio que tiene el usuario y la forma en las que es tratado tiende a percibirse mediante dos dimensiones: la prestación y la experiencia de la atención (54)

Para una prestación de atención eficaz, debe haber una articulación clara de qué componentes y elementos de la atención son esenciales para recibir resultados favorables basados en la evidencia de investigación existente y la experiencia del cuidado consiste en una comunicación efectiva, respeto y preservación de la dignidad y apoyo emocional. Ambas dimensiones son esenciales para brindar atención de calidad centrada en el cliente y basada en la evidencia (55)

Resulta fundamentalmente necesarios que los trabajadores de salud comprendan que es fundamental brindar atención y servicios esenciales basados en evidencia para padres e hijos y es igualmente importante que estos servicios se brinden de manera respetuosa, respeto y compromiso, ya que una provisión de apoyo emocional apropiada y significativa es un elemento crítico de la satisfacción con la atención a madres. Por lo tanto, existe la necesidad de desarrollar capacidades entre la fuerza laboral para mejorar el conocimiento sobre cómo brindar un apoyo integral adecuado a las madres (56)

### **Dimensión 1: humana**

Componente clave de la atención en salud, parte de la premisa de atender a la persona humana como una totalidad biopsicosocial, la cual no solo debe saber que es valiosa, sino que aquellos con quienes interactúa le deben hacer sentir como alguien digno y valioso (57). Los factores humanos son necesarios cuando hay que estudiar todos los factores que facilitan la realización del trabajo de forma correcta. A través de los factores humanos, la interrelación entre los seres humanos, las herramientas y el equipo, utilizados en el lugar o entorno de trabajo. Mediante

aplicando un principio de factor humano, pueden prevenirse muchos riesgos. Esto es muy importante para una como la enfermería sanitaria. Por tanto, el factor humano es muy importante para reducir los accidentes y ciertos incidentes (58).

### **Dimensión 2: oportuna**

Se refiere a la celeridad con que el usuario o paciente debe ser atendido, más aún si en determinada circunstancia su vida corre peligro. Además, en esta dimensión el usuario también debe tener la oportunidad de dar a conocer sus necesidades esperando que se respete su concepción del mundo y de la cultura (59).

### **Dimensión 3: continua**

Consta de actividades que los profesionales sanitarios deben seguir sistemáticamente sin interrupciones, lo que hace suponer que debe darse una supervisión objetiva y pronta de la atención brindada (60).

### **Dimensión 4: segura**

Se refiere a que las intervenciones a cargo del personal de enfermería deben garantizarle al usuario la integridad física, y donde el riesgo de lesiones por una praxis incorrecta debe estar descartado lo más que se pueda (61).

#### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema**

El experto en servicio de atención tiene el deber a brindar un cuidado humanizado, ser carismática al momento de la atención, evaluar en base a las normas técnicas vigentes para diagnosticar o descartar alguna alteración en el niño (62). El desempeño que se tenga al respecto

condicionaría en gran medida la adhesión de la madre a los controles periódicos a los que tiene que asistir junto al niño. Por ello es fundamental evaluar al personal de enfermería frecuentemente a fin de identificar cuáles son las carencias en torno a la calidad de atención que ofrecen y poder brindar las herramientas necesarias para que puedan desarrollar los mecanismos empáticos que a su vez conlleven a mejorar la atención a los usuarios (63).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.



H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Fue aplicado el estilo hipotético deductivo, debido a que las suposiciones en tanto respuestas tentativas al problema de investigación son respaldadas o cuestionadas por las evidencias empíricas (64).

### **3.2. Enfoque investigativo**

Ha presentado un enfoque cuantitativo, pues se recolectaron datos numéricos correspondientes a las variables, estos recibieron un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Luego, la intención es que los resultados puedan ser generalizados a contextos similares (65).

### **3.3. Tipo de investigación**

Fue aplicada, pues la información es generada en base al trabajo de campo será aprovechado para resolver gradualmente problemas de la realidad referidos a las variables que fueron evaluadas (66).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Fue utilizado el no experimental durante la elaboración del presente estudio, correlacional con un corte transversal. Se entiende como no experimental debido a que las variables fueron estudiadas tal y como se manifestaban en su entorno natural y cotidiano. Fue de tipo descriptivo, debido a que se enumeraron exhaustivamente los atributos de las variables por separado. Correlacional, porque se ha demostrado que entre las variables estudiadas hay la existencia de

una relación estadísticamente significativa. Transversal, puesto que los datos fueron recolectados por un solo momento y lugar (67).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Fue aceptada por 96 madres de niños no mayores a 5 años siguiendo los juicios de inclusión y exclusión. Al tratarse de una población relativamente pequeña, la investigadora tuvo acceso a todas las participantes de la muestra (68). Por ese motivo, para el análisis estadístico se trabajó con una población censal, por lo que no fue necesario calcular una muestra con criterios aleatorios y tampoco aplicar algún tipo de muestreo.

#### **Criterios de inclusión**

Madres que:

- Que concurren junto a sus infantes al lugar de estudio.
- Que hayan acudido a consultas en fechas pasadas.
- Que no posean alguna dificultad para conversar o relacionarse
- Que aceptan tomar parte de la encuesta aceptando el asentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

Madres que:

- Aún no posean alcanzado la mayoría de edad.
- Que declinen ser encuestadas.
- Que no hayan firmado la aprobación enterada.

### **3.6. Variables y Operacionalización**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rangos)</b>
Calidad de atención	Acciones con que se busca atender las necesidades de los usuarios con excelencia en la prestación del servicio	Expresa el modo como el personal de enfermería dedica el servicio a los beneficiarios y se mide a través de un cuestionario que busca percibir el nivel existente en torno a la variable analizada.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica los procesos que va a desarrollar</li> <li>- Tiende a preocuparse por explicar adecuadamente los detalles de su trabajo.</li> </ul>	Nominal	Bajo: 0-12  Medio: 13-18  Alto: 19-22
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brinda un trato correcto al menor.</li> <li>- Trata pacientemente a los usuarios.</li> </ul>		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiende a preocuparse por los efectos del niño</li> <li>- El entorno suele estar limpio y ordenado.</li> </ul>		
Satisfacción de madres	Es el resultado del cuidado humanístico por lo que el usuario tiene una percepción positiva del servicio recibido	Se conoce como la consecuencia que tienen las madres en torno al cuidado recibido por parte del equipo de servicio de enfermería	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de enfermería tiende a saludar y despedirse de los lugares.</li> <li>- El personal trata a los usuarios por sus nombres.</li> </ul>	Ordinal tipo Likert	Bajo: 22-54  Medio: 55-60  Alto: 61-66
			Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica el peso y talla de los niños</li> <li>- Ejecuta la evaluación física y cognitiva del menor.</li> </ul>		
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de enfermería desarrolla un período de evaluación.</li> </ul>		

				- El personal de salud del área de enfermería se inquieta por la inasistencia a las citas.		
			Segura	- La madre suele esperar brevemente para recibir atención - La consulta tiende a durar el tiempo necesario.		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se ha utilizado como técnica a la encuesta, la cual por tratarse de un procedimiento estandarizado que asegura una gestión eficaz de un volumen considerable de información (69).

#### **3.7.2. Descripción**

Como instrumento se ha utilizado un cuestionario, el cual es un análisis de preguntas derivadas lógicamente de los indicadores de las variables (70). El cuestionario con que se midió la calidad de atención fue elaborado en 2017 por Ponte R., y adaptado en el contexto peruano actual por Chalco, J., en el año 2019, el mismo consta de 22 ítems y se encuentran divididos en las dimensiones de técnica, humana y entorno. Por su parte, para medir la satisfacción de las madres se ha utilizado un cuestionario que fue adaptado en Lima por Hidalgo, G. para el año 2022, el mismo consta de 22 ítems y se divide en las dimensiones de humana, oportuna, continua y segura que tienen por finalidad conocer los niveles de satisfacción presente en las madres (71.72)

#### **3.7.3. Validación**

El cuestionario para medir la calidad de atención fue validado en el año 2019 por Chalco, J. mediante el uso del juicio de expertos, siendo que los mismos establecieron su pertinencia y claridad para medir la variable (71)

En el caso del cuestionario para medir la satisfacción de las madres fue realizado en Lima por Hidalgo, G. para el año 2022 donde lo sometió a juicio de expertos para determinar su viabilidad en la aplicación (72)

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad expresa la consistencia interna del instrumento. En ese sentido el cuestionario de calidad de atención fue sometido a un proceso estadístico Alfa de Cronbach que permitió determinar que el instrumento es fiable, siendo que obtuvo un porcentaje mayor a .80; lo cual fue realizado en el año 2019 por Chalco, J. (71)

Por su parte, el instrumento para medir la satisfacción de las madres se logró verificar mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que permitió identificar una fiabilidad adecuada del cuestionario, por lo que es aplicable a su contexto debido a que obtuvo un nivel superior a .80; lo cual fue realizado por Hidalgo, G. para el año 2022 (72)

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

El análisis estadístico tuvo dos niveles de profundidad: lo descriptivo y lo inferencial. Con el primero se obtuvo la distribución de frecuencias tanto para las variables como para sus dimensiones, mientras que con segundo caso se realiza la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis (73). Es importante mencionar que en la preparación del actual análisis se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman para la elaboración de tablas y gráficos que permitiesen verificar las hipótesis generales y específicas.

#### **3.9. Aspectos éticos**

##### **Principio de autonomía**

A cada madre que acude al servicio CRED se le consultó verbalmente de forma clara y concisa, respetando su decisión de colaborar o no, inmediatamente después se les presentó el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia**

La aplicación de este estudio de investigación favorecerá en un futuro para mejorar la atención que ofrece el servicio de CRED, así se contribuye a la salud y calidad de vida de niños.

**Principio de no maleficencia**

Ninguno de los participantes sufrió algún tipo de daño o lesión, en todo momento se respetó su anonimato y la confidencialidad de sus respuestas.

**Principio de justicia**

Se tiene que cada una de las madres percibieron un justo y digno trato, rechazando en la práctica cualquier conducta discriminatoria.



## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.**

*Resultados sociodemográficos*

	Características	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Edad de acompañante</b>	18 a 25 años	18	18.75%	18.75%
	26 a 30 años	27	28.13%	46.88%
	31 a 35 años	34	35.42%	82.29%
	35 años o más	17	17.71%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	
<b>Sexo de acompañante</b>	Femenino	96	100.00%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>		
<b>Edad niño</b>	Entre 1 a 2 años	32	33.33%	33.33%
	3 a 4 años	41	42.71%	76.04%
	5 años	23	23.96%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	
<b>Sexo del niño</b>	Masculino	47	48.96%	48.96%
	Femenino	49	51.04%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	
<b>Grado de instrucción</b>	Analfabeta	13	13.54%	13.54%
	Primaria	35	36.46%	50.00%
	Secundaria	33	34.38%	84.38%
	Superior	15	15.63%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	
<b>Estado Civil</b>	Soltera	23	23.96%	23.96%
	Casada	24	25.00%	48.96%
	Conviviente	33	34.38%	83.33%
	Divorciada	13	13.54%	96.88%
	Viuda	3	3.13%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	
<b>Condición de ocupación</b>	Trabajador estable	23	23.96%	23.96%
	Eventual	38	39.58%	63.54%
	Sin Ocupación	35	36.46%	100.00%
	Jubilado	0	0.00%	100.00%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención.

**Interpretación:** según la tabla 1, demuestra que, de los 96 individuos encuestados, el 35.42% poseían edades entre 31 a 25 años, otro 28.13% poseían edades entre los 26 a 30 años, luego un 18.75% poseía edades entre los 18 y 25 años y solo un 17.71% con edades de 35 años a más. Seguidamente, el 100% de los acompañantes durante el estudio eran mujeres madres de los niños, los cuales poseían edades entre 3 y 4 años en un 42.71%, otro 33.33% poseían edades entre el año y los 2 años de edad y un 23.965 poseían edades de 5 años, y donde el 51.04% eran de género femenino y un 48.96% de género masculino. De los encuestados, un 36.46% tuvieron formación de primaria, un 34.385 de secundaria, un 15.63% poseían estudios superiores y solo un 13.54% eran analfabetas. A su vez, un 34.38% eran convivientes, un 25% eran casadas, un 23.96% seguían solteras, un 13.43% eran divorciadas y solo un 3.135 eran viudas. Por último, el 39.58% poseía trabajo eventual, otro 36.46% estaba sin ocupación, un 23.96% tenían trabajo estable.

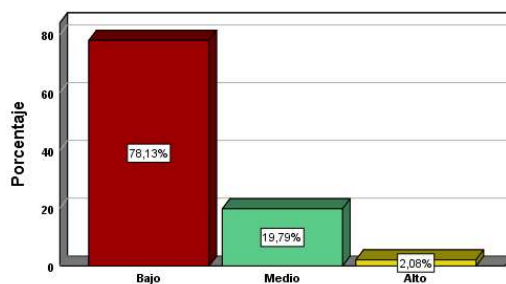
**Tabla 2.**

*Niveles de calidad de atención de madres de niños menores de cinco años*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	75	78.13%	78.13%
	Medio	19	19.79%	97.92%
	Alto	2	2.08%	100.00%
	Total	96	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 1.** Niveles de calidad de atención de madres de niños menores de cinco años



Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Los resultados arrojados en la tabla 2 y figura 1 reflejaron que un 78.13% de las madres de niños menores de cinco años identificaron niveles bajos de calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de los Olivos, seguido de otro 19.79% que opino que la calidad de atención tenía un nivel mediano, y solo un 2.08% se decidió por un nivel alto de calidad de atención. En resumen, se puede ver que los niveles de calidad de atención son bastante negativas según los encuestados.

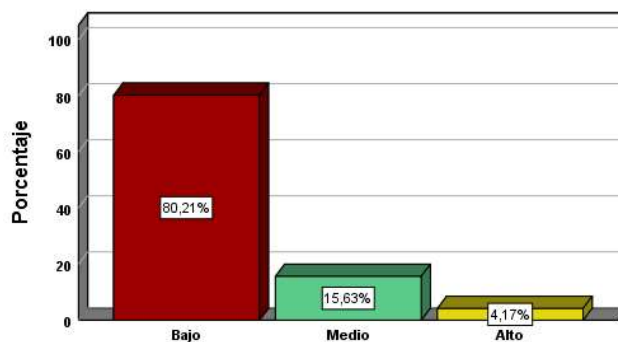
**Tabla 3.**

*Niveles de calidad de atención en su dimensión técnica de madres*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	77	80.21%	80.21%
	Medio	15	15.63%	95.83%
	Alto	4	4.17%	100.00%
	Total	96	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 2.** Niveles de calidad de atención en su dimensión técnica de madres de niños menores de cinco años



Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Los resultados arrojados en la tabla 3 y figura 2 reflejaron que un 80.21% de los encuestados, se identificaron niveles bajos de calidad de atención en su dimensión técnica del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de los Olivos, seguido de otro 15.63% que opino que tenía un nivel medio, y solo un 4.17% se decidió por un nivel alto de calidad técnica. En resumen, se puede ver que los niveles de calidad de técnica son bastante negativas según los encuestados.

**Tabla 4.**

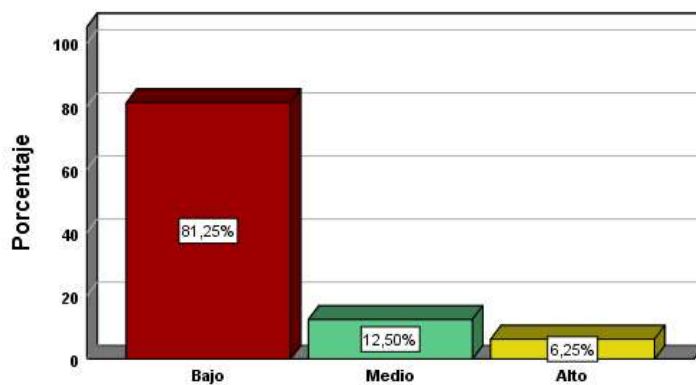
*Niveles de calidad de atención en su dimensión humana de madres de niños menores de cinco años.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	78	81.25%	81.25%
	Medio	12	12.50%	93.75%
	Alto	6	6.25%	100.00%
	Total	96	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 3.** Niveles de calidad de atención en su dimensión humana de madres de niños

menores de cinco años



Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Los resultados arrojados en la tabla 4 y figura 3 reflejaron que un 81.25% de los encuestados, identificaron niveles bajos de calidad de atención en su dimensión humana del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de los Olivos, seguido de otro 12.50% que opino que tenía un nivel medio, y solo un 6.25% se decidió por un nivel alto de calidad humana. En resumen, se puede ver que los niveles de calidad humana son bastante negativas según los encuestados.

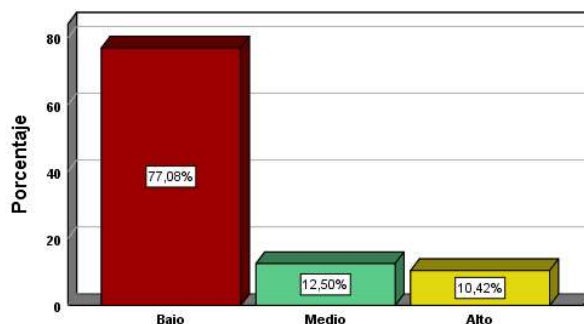
**Tabla 5.**

Niveles de calidad de atención en su dimensión entorno de madres de niños menores de cinco años

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	74	77.08%	77.08%
	Medio	12	12.50%	89.58%
	Alto	10	10.42%	100.00%
	Total	96	100.00%	

Fuente: Cuestionario de calidad de atención.

**Figura 4.** Niveles de calidad de atención en su dimensión entorno de madres de niños menores de cinco años



Fuente: SPSS versión 25

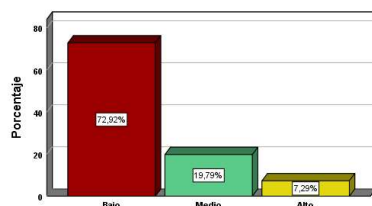
**Interpretación:** Los resultados arrojados en la tabla 5 y figura 4 reflejaron que un 77.08% de los encuestados, identificaron niveles bajos de calidad de atención en su dimensión entorno del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de los Olivos, seguido de otro 12.50% que opino que tenía un nivel medio, y solo un 10.42% se decidió por un nivel alto de calidad de entorno. En resumen, se puede ver que los niveles de calidad del entorno son bastante negativas según los encuestados.

**Tabla 6.**

Niveles de satisfacción de madres de niños menores de cinco años

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	70	72.92%	72.92%
	Medio	19	19.79%	92.71%
	Alto	7	7.29%	100.00%
	Total	96	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 5.** Niveles de satisfacción de madres de niños menores de cinco años

Fuente: SPSS versión 25

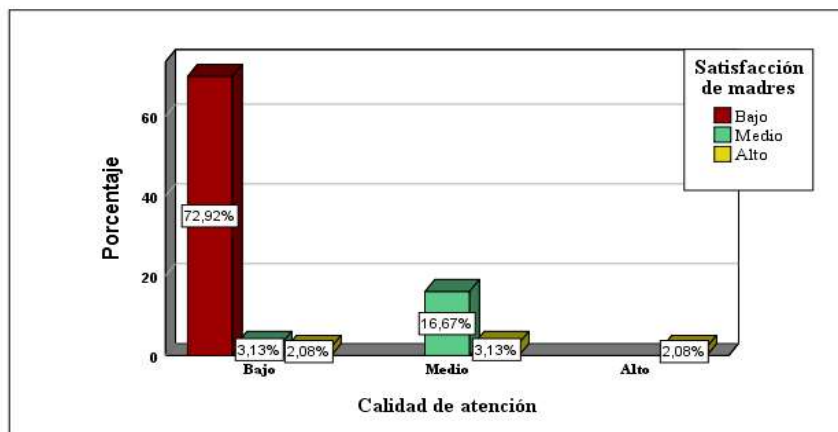
**Interpretación:** Los resultados arrojados en la tabla 6 y figura 5 reflejaron que un 72.92% de los encuestados se sintieron con niveles bajos de satisfacción por el servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de los Olivos, seguido de otro 19.79% que opino que tenía un nivel medio, y solo un 7.29% se decidió por un nivel alto de satisfacción. En resumen, se puede ver que los niveles de satisfacción por el servicio son bastante negativas según los encuestados.

**Tabla 7.***Tabla cruzada de calidad de atención y nivel de satisfacción de madres*

		Satisfacción de madres			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	70	3	2	75
		% del total	72.92%	3.13%	2.08%	78.13%
	Medio	Recuento	0	16	3	19
		% del total	0.00%	16.67%	3.13%	19.79%
	Alto	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.00%	0.00%	2.08%	2.08%
Total	Recuento	70	19	7	96	
	% del total	72.92%	19.79%	7.29%	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 6.** Cruce de calidad de atención y nivel de satisfacción de madres



Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** se observó que el 72.92% los encuestados que sintieron que la calidad de atención era baja, fueron quienes se sentían menos satisfechos con el servicio

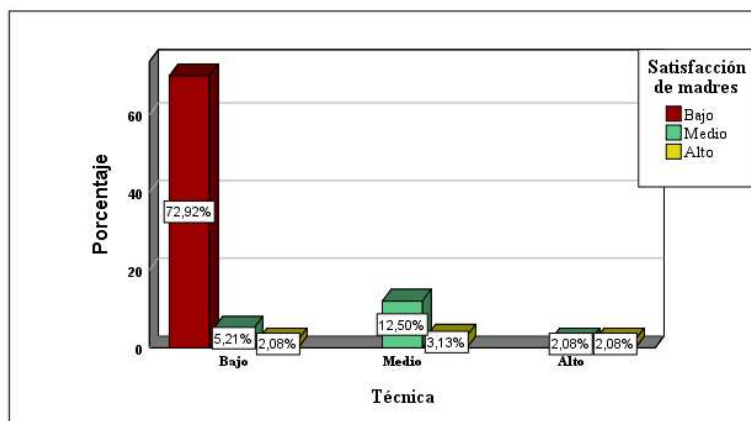
**Tabla 8.**

*Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión técnica con la satisfacción de madres*

		Satisfacción de madres			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Técnica	Bajo	Recuento	70	5	2	77
		% del total	72.92%	5.21%	2.08%	80.21%
	Medio	Recuento	0	12	3	15
		% del total	0.00%	12.50%	3.13%	15.63%
	Alto	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.00%	2.08%	2.08%	4.17%
Total	Recuento	70	19	7	96	
	% del total	72.92%	19.79%	7.29%	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25.



**Figura 7.** Cruce de la calidad de atención en su dimensión técnica con la satisfacción de madres

Fuente: SPSS versión 25

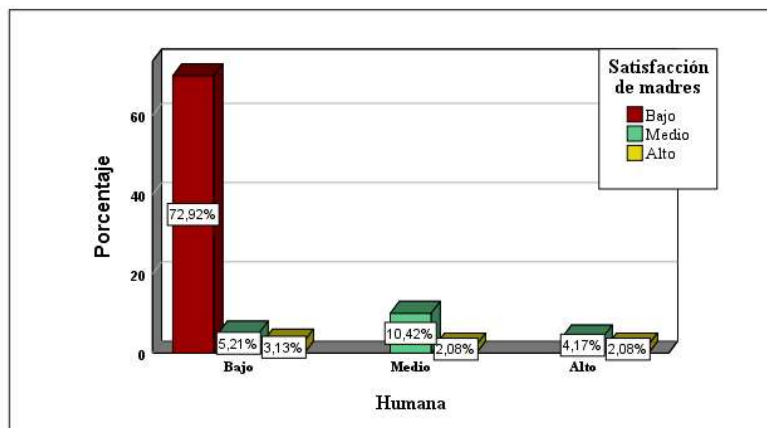
**Interpretación:** En la tabla Numero 8 y figura 7, se observó que el 72.92% los encuestados que sintieron que la calidad técnica era baja, fueron quienes se sentían menos satisfechos con el servicio.

**Tabla 9.**

*Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de madres*

		Satisfacción de madres			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Humana	Bajo	Recuento	70	5	3	78
		% del total	72.92%	5.21%	3.13%	81.25%
	Medio	Recuento	0	10	2	12
		% del total	0.00%	10.42%	2.08%	12.50%
	Alto	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0.00%	4.17%	2.08%	6.25%
Total	Recuento	70	19	7	96	
	% del total	72.92%	19.79%	7.29%	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 8.** Cruce de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de madres

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** En la tabla Numero 12 y figura 8, se observó que el 72.92% los encuestados que sintieron que la calidad humana era baja, fueron quienes se sentían menos satisfechos con el servicio.

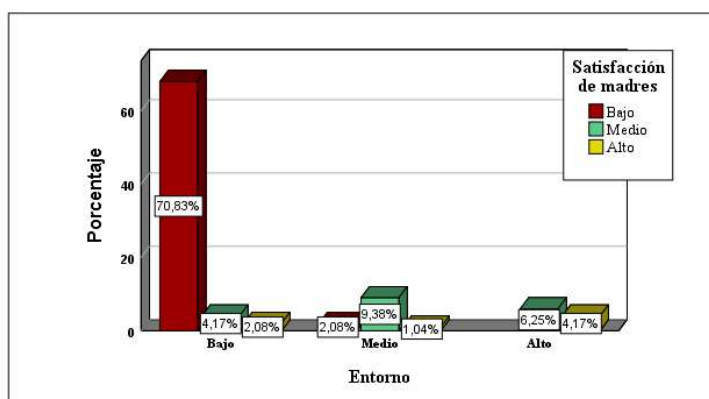
**Tabla 10.**

*Tabla cruzada de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de madres*

		Satisfacción de madres			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Entorno	Bajo	Recuento	68	4	2	74
		% del total	70.83%	4.17%	2.08%	77.08%
	Medio	Recuento	2	9	1	12
		% del total	2.08%	9.38%	1.04%	12.50%
	Alto	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0.00%	6.25%	4.17%	10.42%
Total		Recuento	70	19	7	96
		% del total	72.92%	19.79%	7.29%	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 9.** Cruce de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de madres



Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** En la tabla Numero 13 y figura 9, se observó que el 70.83% los encuestados que sintieron que la calidad del entorno era baja, fueron quienes se sentían menos satisfechos con el servicio.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Comprobación de hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022.

**Tabla 11.***Prueba de hipótesis general*

			Calidad de atención	Satisfacción de madres
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,591**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	96	96
	Satisfacción de madres	Coefficiente de correlación	,591**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	96	96

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** en la Tabla 11 mostraron una  $P$ valor  $<$  a 0.05, lo que llevó a refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis general de exploración.

Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.591, lo que indica una correlación positiva media entre las variables de estudio. Es decir, si los niveles de calidad de atención son bajos, los niveles de satisfacción también lo serán. Esta interpretación se basa en los datos presentados en la Tabla 15.

### Comprobación de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Tabla 12.***Prueba de hipótesis específica 1*

		Técnicaa	Satisfacción de madres
Rho de Spearman	Técnicaa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	96
	Satisfacción de madres	Coefficiente de correlación	,518**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	96

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** en la Tabla 12 indicaron una  $p$ valor  $<$  a 0.05, lo que llevó a refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis específica 1.

En la tabla 12, se muestra un coeficiente de correlación de 0.518 a través del estadígrafo Rho de Spearman. Esto revela una correspondencia positiva moderada entre la dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción de las madres. Es decir, si la técnica de la calidad de atención es alta, la satisfacción de las madres también será alta.

### Comprobación de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Tabla 13.***Prueba de hipótesis específica 2*

		Humanaa	Satisfacción de madres
Rho de Spearman	Humanaa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,626**
		N	96
	Satisfacción de madres	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	96

**Fuente:** SPSS versión 25

**Interpretación:** La tabla 13 presenta un Rho de Spearman de correlación de 0,626 y una significancia  $< a 0,05$ . Esto indica que se puede refutar la hipótesis nula y acceder la hipótesis específica 2, concluyendo que preexiste una relación significativa y positiva entre la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

### Comprobación de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Tabla 14.***Prueba de hipótesis específica 3*

			Entorno	Satisfacción de madres
Rho de Spearmann	Entorno	Coefficiente de correlación	1.000	,580**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	96	96
	Satisfacción de madres	Coefficiente de correlación	,580**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	96	96

**Fuente:** SPSS versión 25

**Interpretación:** La tabla 14 muestra que hay una correspondencia positiva y demostrativa entre la dimensión del entorno en la calidad de atención y la satisfacción de las madres de los niños, ya que el coeficiente de correlación es de 0,580\*\* (con un  $p$ valor < bilateral de 0,000).

#### 4.1.2. Discusión de resultados

Para el apartado se comenzará a debatir los resultados que se obtuvieron en el transcurso de la elaboración del presente estudio con aquellos hallados en los antecedentes citados oportunamente con el propósito de ofrecer un entendimiento mejor sobre los mismos y a su vez brindar una sustentación teórica que permita la promoción de los hallazgos.

En ese sentido, conforme con la hipótesis general, se ha podido verificar un valor de  $p=0.000$  que demostró la analogía entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022. Tales resultados se igualan a los examinados por Illacutipa y Mamani quien para el año 2021 desarrollaron una investigación donde encontraron que existen niveles satisfactorios percibidos por las madres en un grado de 71,8% resultado de una calidad de atención adecuada y concisa a sus insuficiencias, en tal sentido, se debe tener en consideración

que el particular del servicio asistencial tienen el deber de tener un contacto directo con los pacientes y defenderlos, por lo que al hacerlo de manera óptima logran conseguir una grata respuesta por parte de los usuarios quienes tienden a manifestar su satisfacción en torno a tal servicio.

En torno al objetivo específico 1, se logró hallar un valor de  $p = .000$  que permitió demostrar una relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022. Tales observaciones se sostienen con los localizados por Castillo y Coronado 2018, quienes tuvieron que más del 50% de las madres obtienen una alta complacencia por la calidad de atención recibida, incluso en la dimensión entorno el 54.3% de las mamás afirmó sentirse compensadas con el trato ofrecido por el personal de técnico en enfermería, así como por su profesionalismo y capacidad, cabe mencionar que en la actualidad existen elementos que se refieren al proceso científico y formativo de un enfermero para lograr un diagnóstico adecuado, así como también un tratamiento ajustado a ello en ese sentido, cuando las madres perciben un profesional capacitado al servicio de la salud de sus menores hijos tienden a tener una mejor satisfacción.

Conforme con el objetivo específico 2, se logró verificar un valor de  $p = .000$  que demostró la existencia de una relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022. Tales resultados se asimilan a los hechos por Ticona quien para el 2020 pudo encontrar que el 82.0% de las mamás está satisfecha con la calidad de atención recogida, siendo la empatía alcanzó un nivel del 86.5%, es decir que la calidad de atención se califica como satisfactoria, cabe mencionar que la empatía es un factor



fundamental en la dimensión humana debido a que abarca la interacción entre el equipo de enfermería y el convaleciente, tomando en cuenta sus haberes ciudadanos, cortesía, acceso a la investigación objetiva y pertinente lo que a su vez brinda una mejor seguridad y satisfacción por parte del usuario.

En reseña del objetivo específico 3, se pudo verificar un valor de  $p = .000$  que permitió encontrar una relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022. Estos se igualan a los solucionados por Quispe quien para el año 2018 desarrolló un estudio donde pudo encontrar que el 51.85% manifiesta satisfacción media en la dimensión entorno de la calidad de atención, lo que a su vez verificó que se relacionan de manera directa y concluyente, es importante resaltar que el entorno abarca los servicios ofrecidos por el sector Salud que deben brindarse con comodidad, limpieza, privacidad, orden, ambientación y seguridad, lo cual garantiza y promueve una satisfacción alta por parte de los usuarios.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** De acuerdo con el objetivo general establecido, se utilizó un análisis de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022. Los resultados indican una correlación positiva media entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.591 y una significancia menor a 0.05.

**Segunda:** Acorde con el objetivo específico 1, se ha podido encontrar una *p*valor menor a .05; además de un coeficiente de ,518 que permitió encontrar la presencia de una correlación positiva media entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Tercera:** correspondiente con el objetivo específico 2, se pudo encontrar la existencia de un *p*valor menor a .05 aunado a ello, el coeficiente encontrado fue de ,626 lo que conllevó a exponer que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Cuarta:** acorde con el objetivo específico 3, se logró verificar la existencia de un *p*valor menor a .05; asociado a ello el coeficiente encontrado fue de ,580 que admitió verificar la prevalencia de una correlación positiva media de la calidad de atención en su dimensión entorno y la

satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primera:** se exhorta a la gerencia del nosocomio en mención evalúe la pertinencia de organizar un ciclo de jornadas de inducción acerca del servicio CRED, para que la calidad de la atención al público siga mejorando.

**Segunda:** se recomienda al centro de salud realizar capacitaciones constantes al personal de salud a fin de mejorar la atención y brindar la información necesaria para que conozcan las herramientas de comunicación y logren aplicarlas con la población.

**Tercera:** se sugiere publicar los resultados que se obtuvieron en el desarrollo del estudio a fin de promover la importancia de que los centros de salud brinden un servicio idóneo junto para que los usuarios se sientan conformes con el trato recibido.

**Cuarta:** se recomienda a las autoridades administrativas realizar un seguimiento continuo por parte de los trabajadores de salud mediante encuestas a los usuarios, lo cual les permitirá conocer la situación actual y buscar soluciones que garanticen una atención personalizada e individual por parte de los trabajadores.

**REFERENCIAS**

1. Azevedo M., Mende F., Vojta M., Cordeiro A. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Rev Interdiscip Promoção Da Saúde [Internet]. 2018; 1(3):1–15. Disponible en: <https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12790>
2. Eglseer D., Osmancevic M., Hoedl M., Lohrmann C., Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. J Nurs Manag [Internet]. 2020; 29(2):186-193. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
3. Organización Mundial de la Salud. Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
4. Organización Panamericana de la Salud. Educación a distancia y seguridad del paciente: Informe y evaluación de un curso en línea sobre seguridad del paciente [Internet]. OPS. 2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52083>
5. Jaramillo L., Osorio S., Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Invest. educ. enferm [Internet]. 2018; 36 (1). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-883538>
6. Gutiérrez Z., Lorenzo M., Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado Quality of Nursing Care according to the Inpatient. Rev

- Cuatrimestral Conecta Lib [Internet]. 2019; 3(1):1–11. Disponible en: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
7. Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019; 36(4):1–16. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
  8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI y SUSALUD realizarán la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud - ENSUSALUD 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2016; Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n021-2016-inei.pdf>
  9. Gutiérrez C., Garrido P., Cabrera N., Obando M. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. Encuentros [internet]. 2020; 18(2): 74-83. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/6bb734e6153323f4c17e6388a202e01a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035945>
  10. Karaca A., Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. [Internet]. 2019; 6(2): 535-545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>

11. Haller A., Haller A., Tirić D., Tomić V. Assessment of mothers' satisfaction with health care during childbirth in a tertiary-level maternity ward. *Med Glas* [Internet]. 2021; 18(2): 510–515. Disponible en: <https://www-scopus-com.unmsm.lookproxy.com/record/display.uri?eid=2s2.085112484823&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=Mothers%2527+level+of+satisfaction&st2=Quality+of+care&sid=eecf9e869ce3158bafda1f0b96a6c5b7&sot=b&sdt=b&sl=112&s=%2528TITLE%2528Mothers%25>
12. Kidane A., Getachew T., Mesfin F., Eyeberu A., Dheresa M. Maternal satisfaction on delivery care services and associated factors at public hospitals in eastern Ethiopia. *Int Health* [Internet]. 2022 7(10): 1–24. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35668629/>
13. Panth A., Kafle P. Maternal satisfaction on delivery service among postnatal mothers in a government hospital, Mid-Western Nepal. *Obstet Gynecol Int* [Internet]. 2018; 24(11):1–11. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2018/4530161%0AResearch>
14. Briones O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del Cantón Rocafuerte [Internet, tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
15. Ñañez V. Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón

- [internet, tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11962/1/T-UCSG-POS-MGSS-172.pdf>
16. Illacutipa B., Mamani R. Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna - 2018 [Internet, tesis para titulación]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4410>
  17. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S Pimentel. 2016. Rev científica CURAE [Internet]. 2020; 3(1):17–28. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381>
  18. Castillo D., Coronado A. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017 [Internet, tesis para titulación]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1322>
  19. Llanos M. Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de Farmacia. Hospital Regional Docente de Trujillo 2017 [Internet, tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5666>

20. Quispe S. 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 salud I – 2 Amantani, Puno 2018 [Internet, tesis para titulación]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
21. Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 2015;15:413–25. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
22. Blanco M., Tortajada M., Rodriguez Z., Puente M., Méndez C., Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enferm Glob [Internet]. 2021;64(1):1–18. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>
23. Suárez G., Robles R., Serrano G. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
24. Puchi C., Paravic-k T., Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. Rev. Aquichan. 2018, 18 (2): pp. 186-197. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v18n2/1657-5997-aqui-18-02-00186.pdf>
25. Clemenza C., Gotera A., Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Rev Venez Gerenc [Internet].



- 2010;15(49). Disponible en:  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
26. Curasi M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019 [Internet]. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín; 2020. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11681>
27. Rajabpour S., Rayyani M., Mangolian P. The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. BMC Nursing [Internet]. 2019; 18(48): 2-7. Disponible en:  
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0374-7>
28. Santiago A., Jiménez E., Pérez M., Hernández A. Quality of nursing care from the Donabedian approach in hospitalized patients with pain. Cienc y Enferm [Internet]. 2020;26(26):1–14. Disponible en:  
<https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185>
29. Benites A., Catillo E., Rosales C., Salas R., Reyes C. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Rev. Medisur. 2021, 19 (2): pp. 236-244. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu212g.pdf>
30. Pérez L., Sixto A., Jiménez P., Fundora Y. Teoría de Jean Watson: Cuidado de Enfermería en situación de cronicidad en el nivel primario. Rev. Tecnología y Salud. 2019. Disponible en:  
<http://www.enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewFile/300/94>

31. Knight O., Ramos G., Mulens I., Ortega J. Florence Nightingale precursora de la auditoría en Enfermería y su contribución a la calidad. XIX Congreso de la sociedad Cubana de Enfermería. 2022. Disponible en: <https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/viewFile/548/263>
32. Monje P., Miranda P., Oyarzún J., Seguel F., Flores E., Percepción de Cuidado Humanizado de Enfermería desde la Perspectiva de Usuarios Hospitalizados. Rev. Ciencia y Enfermería. 2018, 24 (5): pp.1-10. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
33. Saviato R., Mercer S., Pereira C., Ribeiro E. Enfermeros en el triaje en un servicio de urgencias: autocompasión y empatía. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2019, 27: e3151. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3049.3151>
34. Flores A., Zorrilla L., Trejo P., Araujo R., Calderón A. Características de la comunicación enfermero-paciente en un hospital de segundo nivel en Zacatecas. Rev. Enfermería Involución y Ciencia. 2019, 1 (1): 1-9. Disponible en: <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/eic/article/view/590/573>
35. Karaca A., Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019;6(2):535–45. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.237>
36. Joven Z., Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Rev. Av. En Enfermería. 2019, 37 (1): 65-74.

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v37n1/0121-4500-aven-37-01-65.pdf>

37. Ibarra A., Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova [Internet]. 2018;16(29):21–31. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702018000100021&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702018000100021&script=sci_abstract&tlng=en)
38. Carreal M., Hidalgo G., Merma X., Relación entre la Aplicación a Percepción del Cuarto Factor: Ayuda-Confianza de la Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson en los Enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional [Tesis para optar Título en Enfermería]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3722/Relacion\\_Carreal\\_Hurtado\\_Mariela.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3722/Relacion_Carreal_Hurtado_Mariela.pdf?sequence=1)
39. Naranjo Y., Gonzáles L., Sánchez M. Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. Rev. Arch Med Camagüey. 2018, 22 (6): 831-842. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2111/211160053014/211160053014.pdf>
40. Grinberg K., Sela Y. Perception of the image of the nursing profession and its relationship with quality of care. BMC Nursing [Internet]. 2022; 21(9): 57-68. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00830-4>
41. Yusefi A., Kavosi S., Bahmei J. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nursing [Internet]. 2022; 21(13): 358-367. Disponible en:

<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles?query=care+quality+nursing&volume=21&searchType=&tab=keyword>

42. Gutiérrez Z., Gallard I. 1 Cuidado Humano y el aporte de las Teorías de Enfermería a la Práctica Enfermera. Rev. Cuatrimestral “Conecta Libertad”. 2020, 4 (2) pp. 127-135. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/110/354>
43. Fukada M. Nursing competency: Definition, structure and development. Yonago Acta Med [Internet]. 2018 [citado el 7 de marzo de 2023];61(1):1–7. Disponible en: [https://www.jstage.jst.go.jp/article/yam/61/1/61\\_2018.03.001/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/yam/61/1/61_2018.03.001/_pdf/-char/ja)
44. Chen L., Sun Y., Cheng R., Pan M., Liu Y., Chiou F. Evaluation of the Nurses' Utilization of the Pain Management Information System Based on the Information System Success Model. Journal of Nursing [Internet]. 2022; 69(1): 63-72. Disponible en: [https://doi.org/10.6224/jn.202202\\_69\(1\).09](https://doi.org/10.6224/jn.202202_69(1).09)
45. Giltenane M., Sheridan A., Kroll T., Frazer K. Work environment challenging Irish public health nurses' care quality: First postnatal visit. Public Health Nursing [Internet]. 2022; 39(1): 202-213. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/phn.12993>
46. McCormack B., McCance T. Development of a framework for person-centred nursing. J Adv Nurs. 2006;56(1):1–15. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.04042.x>

47. Jamsahar M., Khaki S., Zanjani S., Mashouf S. Comparison of Quality of Nursing Cares from the Perspective of Nurses and Patients. *Scientific journal of nursing* [Internet]. 2020; 5(4): 72-83. Disponible en: <http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-285-en.pdf>
48. Agbele T., Nwambo J., Nwankwo U. Patients' Perception of Quality Nursing care in a Federal Medical Centre. *SSRG International Journal of Nursing and Health Science* [Internet]. 2018; 4(3): 2-7. Disponible en: <https://bit.ly/3vea9Oh>
49. Chiappinotto S., Papastavrou E., Efstathiou. Antecedentes of unfinished nursing care: a systematic review of the literature. *BMC Nursing* [Internet]. 2022; 21(137): 139-148. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00890-6>
50. Pérez V., Macía L., González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saúde Pública* [Internet]. 2019;53(3):1–13. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
51. Abdel A., Owei A., Hansa F. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *International Journal of Nursing Practice*. [Internet]. 2018;18: 140– 146. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2012.02008.x>.
52. Ozturk H., Demirsoy N., Sauligil O. Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nurs Sci Q* [Internet]. 2019;3(1):1–15. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0894318419881798>

53. Molloy C., Beatson R., Harrop C., Perini N., Goldfeld S. Systematic review: Effects of sustained nurse home visiting programs for disadvantaged mothers and children. *J Adv Nurs*. 2020;1(2):1–15.
54. Kemp L., Bruce T., Elcombe E., Anderson T., Vimpani G., Price A. Quality of delivery of “right@home”: Implementation evaluation of an Australian sustained nurse home visiting intervention to improve parenting and the home learning environment. *PLoS One*. 2019;14(5):1–20.
55. Brown S., Hudson D., Campbell C. Social Support, Parenting Competence, and Parenting Satisfaction Among Adolescent, African American, Mothers. *West J Nurs Res* [Internet]. 2018;13(1):1–15. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0193945916682724>
56. Ng J., Luk B. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Counc*. [Internet]. 2019; 102(4): 790-796. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30477906/>
57. Organización Mundial de la Salud. Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities. [Internet]. 2016. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/249155/9789241511216-eng.pdf?sequence=1%0Ahttp://www.who.int/iris/handle/10665/249155>
58. Kanda K., Blythe S., Grace R., Kemp L. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review. *BMC Heal Serv Res* Vol [Internet].

- 2022;22(1):1–15. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-022-07666-3#ref-CR56>
59. Kibret H., Tadesse B., Debella, A. Level and predictors of nurse caring behaviors among nurses serving in inpatient departments in public hospitals in Harari region, eastern Ethiopia. *BMC Nurs* [Internet]. 2022; 21(76): 578-585. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00856-8>
60. Love M., Hunter A., Lam G., Muir L., Lin H. Patient Satisfaction and Perceived Quality of Care with Telemedicine in a Pediatric Gastroenterology Clinic. *Pediatr. Rep.* [Internet]. 2022; 14(2): 181-189. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/pediatric14020025>
61. Evangelou E., Middleton N., Kyprianou T., Kouta C., Merkouris A., Raftopoulos V., Lambrinou E. Nursing quality indicators for adult intensive care: a consensus study. *Nursing in Critical Care* [Internet]. 2021; 26(4): 234-243. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/nicc.12543>
62. Khanbhai M., Anyadi P., Symons J., Flott K., Darzi A., Mayer E. Applying natural language processing and machine learning techniques to patient experience feedback: A systematic review. *BMJ Health & Care Informatics* [Internet]. 2021; 28(1): 2-12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7929894/>
63. Teshnizi S., Aghamolaei T., Kahnooji K., Hosseini T., Mehrdad S., Ghani J. Assessing Quality of Health Services with the SERVQUAL Model in Iran. *A Systematic Review*

- and Meta-analysis. *Int J Qual Health Care* [Internet]. 2018 [acceso 13 abril del 2022]; 30(21): 82-89. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy038>.
64. Ho K., Ho H., Chung M. Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PLoS ONE* [Internet]. 2019; 14(6): 622-628. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217622>
65. Carhuancho M., Nolazco F., Sicheri L., Guerrero M., Metodología para la investigación holística [internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
66. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Interamericana; 2018.
67. Cohen N., Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [internet]. Buenos Aires: Teseo; 2019. Disponible en: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
68. Sánchez H., Reyes C., Mejía A. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [internet]. Lima: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma; 2018. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
69. Creswell J., Creswell D. Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches [Internet, 5<sup>th</sup> ed]. Washington DC: SAGE Publishing; 2018. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=3>



70. Gallardo E. Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo [internet]. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental; 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_M\\_AI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_M_AI_UC0584_2018.pdf)
71. Chalco, J. Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla 2018. Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Callao. 2019. Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3813/CHALCO%20VIL\\_LARRUEL\\_MAESTRIA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3813/CHALCO%20VIL_LARRUEL_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
72. Hidalgo, G. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2019. Tesis de posgrado, Universidad Nacional De Ucayali. 2022. Disponible en:  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4\\_2023\\_UNU\\_SEGUNDA\\_ESPECIALIDAD\\_2022\\_T\\_GIDE\\_HIDALGO\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4_2023_UNU_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2022_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
73. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [internet]. 6ª Ed. México DF: McGraw Hill Interamericana; 2014. Disponible en:  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

## ANEXOS

## ANEXO A. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de CRED en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022. <b>H0:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones</b> Técnica Humana Entorno</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de investigación:</b> hipotético deductivo y no experimental</p> <p><b>Población</b> 96 madres</p> <p><b>Muestra</b> 96 madres</p>

<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?</li> <li>• ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?</li> <li>• ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de</li> </ul>	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.</li> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.</li> <li>• Determinar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de madres de niños menores de</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.</p> <p><b>H2:</b> Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción de madres</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Humana Oportuna Continua Segura</p>	
--	---	--	---	--

cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022?	cinco años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.	Hospital Municipal de Los Olivos Lima 2022.		
---	---	---	--	--

**ANEXO B****Cuestionario sobre la calidad de atención, según percepción de las madres**

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, con el debido respeto que se merece me presento y me dirijo a UD. soy la alumna de la carrera de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener del X ciclo, mi persona está realizando un proyecto de investigación con la intención de adquirir información sobre el “percepción de la madre de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de CRED. Por lo tanto, pido a UD. Su colaboración a través de su participación con su respuesta sincera a las siguientes preguntas que se le presentan, esta es una encuesta de carácter anónima. Una vez más agradezco su colaboración en el proyecto.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

De acuerdo ( )

en desacuerdo ( )

**DATOS GENERALES**

Edad del acompañante: \_\_\_\_\_ Edad del niño: \_\_\_\_\_ Sexo del

acompañante: Masculino ( )

Sexo del niño: Masculino ( )

Femenino ( )

Femenino ( )

Grado de instrucción: a. Analfabeta ( )

b. Primaria ( )

c. secundaria ( )

d. superior ( )

N°	Enunciados	Respuestas	
		De acuerdo	En desacuerdo
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)		
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño		
6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).		
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre		
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.		
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento		
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad		
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.		
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	La enfermera me dice que esté en silencio con 72 actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).		
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.		
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.		
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		

## ANEXO C

### Cuestionario sobre satisfacción de las madres

#### I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, con el debido respeto que se merece me presento y me dirijo a UD. soy la alumna de la carrera de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener del X ciclo, mi persona está realizando un proyecto de investigación con la intención de adquirir información sobre el “Nivel de satisfacción de la madre de niños menores de 5 años atendidos en el servicio de CRED. Por lo tanto pido a UD. Su colaboración a través de su participación con su respuesta sincera a las siguientes preguntas que se le presentan, esta es una encuesta de carácter anónima. Una vez más agradezco su colaboración en el proyecto.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

En seguida, se le presentara la encuesta, donde los cuestionarios no contienen preguntas correctas ni incorrectas, sino son secuencias de enunciados donde usted deberá optar respondiendo una sola opción como respuesta.

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

#### Datos generales:

Edad del acompañante: \_\_\_\_\_ Edad del niño: \_\_\_\_\_

Sexo del acompañante: Masculino ( ) Sexo del niño: Masculino ( )

Femenino ( )

Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

( ) Analfabeta ( ) Primaria ( ) secundaria ( ) superior

**Estado Civil:**

( ) Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Conviviente ( ) Divorciad(a) ( ) Viudo(a)

**Condición de ocupación:**

( ) Trabajador estable ( ) Eventual ( ) Sin Ocupación ( ) Jubilado

N°	Enunciados	Respuestas		
		S	AV	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la enfermera la saluda.			
2	Considera que la decoración de los consultorios es adecuada.			
3	Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La enfermera le explico los procedimientos que realizaron.			
6	La enfermera le explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La enfermera realizo la evaluación física.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la tensión que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas con claridad y entendibles.			
17	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas.			
21	Al final de la consulta la enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado.			

Gracias por su colaboración



## ANEXO D

### Confiabilidad del instrumento

**Cuadro 1:** Resumen de casos

		N	%
Casos	Válido	96	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	96	100.0

**Interpretación:** Se verifica que el 100% de los encuestados respondieron todas las preguntas sin dejar alguna en blanco o sin responder o habiendo seleccionado más de una respuesta por cada ítem.

**Cuadro 1.** Confiabilidad variable 1: Calidad de atención

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.908	0.908	22

**Interpretación:** Se verifica una confiabilidad muy alta de más del 80% para la variable 1: Calidad de atención durante la aplicación del instrumento, comprobando que la distribución y resultados sean sumamente seguros a la hora de resolver los objetivos de investigación.

**Cuadro 2.** Confiabilidad variable 2: Satisfacción de madres

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.908	0.908	22

0.958

0.958

22

**Interpretación:** Se verifica una confiabilidad muy alta de más del 80% para la variable 2: Satisfacción de madres durante la aplicación del instrumento, comprobando que la distribución y resultados sean sumamente seguros a la hora de resolver los objetivos de investigación

## ANEXO E

### Consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en esta investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título:** Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el hospital municipal de Los Olivos Lima 2022.

**Nombre de la investigadora principal:** Arce Vega, Ruth Noemí

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a..., coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ....., presidente del Comité de Ética de la ....., ubicada en la 4, correo electrónico: .....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 6 de septiembre del 2022

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante

## ANEXO E

## Matriz de datos

## Variable 1: Calidad de atención

Encuestados	Variable 1: Calidad de atención																						v1	Técnica	Humana	Entorno
	Dimensión técnica								Dimensión humana								Dimensión de entorno									
	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	a22				
Suj 1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0
Suj 2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5	0	4	1
Suj 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	2	1
Suj 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Suj 5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1	1	1
Suj 6	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0
Suj 7	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	2	2	1
Suj 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1
Suj 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suj 10	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	8	4	1	3
Suj 11	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	7	3	1	3
Suj 12	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	3	0
Suj 13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Suj 14	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	15	6	4	5
Suj 15	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0
Suj 16	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	3	0
Suj 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suj 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
Suj 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	1
Suj 20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	
Suj 21	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5	2	2	1
Suj 22	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	1	3	1
Suj 23	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	2	2	1
Suj 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2
Suj 25	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	7	3	2	2
Suj 26	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	3	3	1
Suj 27	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	2	1	1
Suj 28	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	3	2	0
Suj 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	3	2
Suj 30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4	1	1	2
Suj 31	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	2	1	1
Suj 32	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	2	2	2
Suj 33	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	8	3	3	2
Suj 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suj 35	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	15	5	5	5
Suj 36	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5	2	1	2
Suj 37	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	2	0
Suj 38	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	3	0
Suj 39	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	13	6	5	2
Suj 40	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	15	5	5	5



## Variable 2: Satisfacción de madres

Encuestados	Satisfacción de madres																						v2
	DIMENSIÓN 1: HUMANA						DIMENSIÓN 2: OPORTUNA								DIMENSIÓN 3: CONTINUA		DIMENSIÓN 4: SEGURA						
	s1	s3	s4	s12	s13	s21	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s16	s17	s18	s19	s20	s2	s14	s15	s22	
Suj 1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	28
Suj 2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	31
Suj 3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	34
Suj 4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	34
Suj 5	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	31
Suj 6	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38
Suj 7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	39
Suj 8	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	30
Suj 9	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	32
Suj 10	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	33
Suj 11	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	37
Suj 12	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	39
Suj 13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
Suj 14	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61
Suj 15	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
Suj 16	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	31
Suj 17	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	32
Suj 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	43
Suj 19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	41
Suj 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
Suj 21	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	39
Suj 22	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	39
Suj 23	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	39
Suj 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	42
Suj 25	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	34
Suj 26	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	35
Suj 27	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39
Suj 28	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	39
Suj 29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	39
Suj 30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	40
Suj 31	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	40
Suj 32	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	38
Suj 33	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	35
Suj 34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
Suj 35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	63
Suj 36	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	39
Suj 37	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
Suj 38	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	41
Suj 39	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	58
Suj 40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	64
Suj 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	61
Suj 42	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	30
Suj 43	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	32
Suj 44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
Suj 45	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	57
Suj 46	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	56
Suj 47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
Suj 48	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	60

Encuestados	Satisfacción de madres																						v2	
	DIMENSIÓN 1: HUMANA						DIMENSIÓN 2: OPORTUNA								DIMENSIÓN 3: CONTINUA		DIMENSIÓN 4: SEGURA							
	s1	s3	s4	s12	s13	s21	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s16	s17	s18	s19	s20	s2	s14	s15	s22		
Suj 49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	45	
Suj 50	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	59
Suj 51	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	60	
Suj 52	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	58	
Suj 53	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	55	
Suj 54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
Suj 55	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	45	
Suj 56	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	44	
Suj 57	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	
Suj 58	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	61	
Suj 59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	45	
Suj 60	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	55	
Suj 61	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	28	
Suj 62	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	35	
Suj 63	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	43	
Suj 64	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	56	
Suj 65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	43	
Suj 66	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	57	
Suj 67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
Suj 68	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	31	
Suj 69	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	29	
Suj 70	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	34	
Suj 71	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	35	
Suj 72	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	34	
Suj 73	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	33	
Suj 74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	60	
Suj 75	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	57	
Suj 76	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40	
Suj 77	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	55	
Suj 78	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	61	
Suj 79	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	34	
Suj 80	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	57	
Suj 81	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	59	
Suj 82	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	58	
Suj 83	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	38	
Suj 84	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	35	
Suj 85	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	28	
Suj 86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	59	
Suj 87	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	30	
Suj 88	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	27	
Suj 89	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
Suj 90	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	39	
Suj 91	1	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	45	
Suj 92	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	59	
Suj 93	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	39	
Suj 94	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	28	
Suj 95	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	28	
Suj 96	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	36	