



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de lactantes
menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un centro
materno infantil - Lima, 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Aro Poma, Regina Isabel


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6963-5555>

Asesora: Mg. Tello Jiménez, Carmen Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **REGINA ISABEL ARO POMA** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un centro materno infantil – Lima, 2024.” Asesorado por el docente: **Mg CARMEN PAULA TELLO JIMÉNEZ**, DNI: 46421217 **ORCID 0009-0000-6963-5555** tiene un índice de similitud de **11 (once) %** Con código 14912:574363993 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

Regina Isabel Aro Poma
DNI: 46421217



.....
Firma del asesor

Mg. Carmen Paula Tello Jiménez
DNI: 10332115

Lima, 16 de setiembre del 2025

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de
lactantes menores que acuden al servicio de Crecimiento y desarrollo
en un Centro Materno infantil - Lima, 2024.**

**Línea de Investigación
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Asesora:

Mg. Carmen Paula, Tello Jiménez

Código ORCID: 0000-0003-2506-1208

DEDICATORIA

A mi Abuelito que siempre estuvo motivándome, a mis hermanos por siempre estar presentes y escuchar mis lamentos y a mi tía que ha sido como una madre y me enseñó a valerme siempre por mí misma.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme el conocimiento y la fuerza para no rendirme y poder llegar donde estoy y a toda mi familia y amigas que siempre me motivaron a seguir adelante

ÍNDICE

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice (general, de tablas)	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	04
1.2.1 Problema general	04
1.2.2 Problemas específicos	04
1.3 Objetivos de la investigación	05
1.3.1 Objetivo general	05
1.3.2 Objetivos específicos	05
1.4 Justificación de la investigación	06
1.4.1 Teórica	06
1.4.2 Metodológica	06
1.4.3 Práctica	07
1.5 Limitaciones de la investigación	07
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	08
2.1 Antecedentes de la investigación	08
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Formulación de hipótesis	17

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Método de investigación	18
3.2. Enfoque investigativo	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción	23
3.7.3. Validación	23
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1 Resultados	26
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	26
4.1.2. Análisis inferencial de resultados	30
4.1.3. Discusión de resultados	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	50
Anexo 2: Instrumentos	52

Anexo 3: Validez del instrumento	55
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	56
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	58
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	59
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	61
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	62

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de la V1 y V2	26
Tabla 2	Nivel la dimensión técnico científica y la V2	27
Tabla 3	Nivel de la dimensión humana y la V2	28
Tabla 4	Nivel de la dimensión entorno y la V2	29
Tabla 5	Prueba de normalidad	30
Tabla 6	Prueba de correlación según Spearman entre la V1 y V2	31
Tabla 7	Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión técnico-científica y la V2	32
Tabla 8	Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión humana y la V2	33
Tabla 9	Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión entorno y la V2	34

Resumen

En el servicio que brinda el personal de enfermería la calidad es un punto clave para cubrir las necesidades de los pacientes y obtener resultados favorables en la salud. Es por ello que el objetivo de la investigación fue identificar la asociación de calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres del menor lactante para el servicio de crecimiento y desarrollo. La investigación se desarrolló mediante una metodología cuantitativa con un método hipotético deductivo, no experimental, transversal, correlacional y aplicada, con la participación de una muestra de 80 madres. **Resultados:** Al correlacionar las variables de la investigación, se halló que quienes reportan una mala calidad de atención, manifiestan una satisfacción baja en un 8,8% en su mayoría. Las que reportan una calidad de atención regular, manifiestan una satisfacción media en un 48,8% en su mayoría. Por último, aquellas que reportan una calidad de atención buena, manifiestan una satisfacción alta en un 15,0%. En el estudio se logró concluir que la CA proporcionada por el equipo de enfermería logro una conexión directa con la satisfacción de las madres de lactantes atendidos en CRED, ello respaldado con una significancia del 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.643.

Palabras clave: Calidad de atención, enfermería, satisfacción.

Abstract

In the service provided by the nursing staff, quality is a key point to meet the needs of patients and obtain favorable health results. That is why these objectives of this researchs was on identity this association between this qualitative on nursing cares on this satisfaction the mothers of infants who attend in growth the developments services. The research was developed using a quantitative methodology with a hypothetical deductive, non-experimental, cross-sectional, correlational and applied method, with the participation of a sample of 80 mothers. Results: When correlating the variables of the research, it was found that those who report a poor quality of care manifest a low satisfaction in 8.8% in most. Those who report a regular quality of care manifest an average satisfaction in 48.8% in the majority. Finally, those who report a good quality of care express a high satisfaction rate of 15.0%. In the study, it was concluded that the AC provided by the nursing team achieved a significant and direct relationship with the satisfaction of the mothers of infants attended in CRED, supported by a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.643.

Keywords: Quality of care, nursing, satisfaction.

Introducción

En el servicio que brinda el personal de enfermería, la calidad es un punto clave para cubrir las necesidades de los pacientes y obtener resultados favorables en la salud, especialmente en poblaciones vulnerables como los lactantes menores. En este contexto, la atención de la enfermera no solo promueve un adecuado crecimiento físico adecuado del niño, sino también en el acompañamiento emocional y educativo que se proporciona a las madres. El servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) tiene como objetivo principal vigilar y estimular el desarrollo integral del niño, por lo que el nivel en el que se brinde los servicios influye de manera significativa en la adherencia y constancia del cuidado infantil.

Las madres de lactantes menores son quienes más interactúan con el personal de enfermería durante las visitas al servicio de CRED, siendo ellas las principales evaluadoras de la atención recibida. Su nivel de satisfacción está determinado por diversos factores como el trato interpersonal, la información brindada, el tiempo de atención, la resolución de dudas y la percepción de competencia profesional del personal. Una atención de calidad genera confianza, refuerza conductas de autocuidado y favorece el desarrollo saludable del niño.

Sin embargo, en muchos centros de salud públicos, especialmente en zonas urbanas periféricas o con alta demanda, se observan limitaciones relacionadas con el tiempo de atención, la sobrecarga laboral del personal, la falta de recursos y una comunicación deficiente. Estas condiciones pueden afectar negativamente la experiencia de las madres, disminuyendo su satisfacción y, en consecuencia, su disposición para acudir de manera regular al control del crecimiento de sus hijos. Es por ello que evaluar la percepción de la calidad de atención resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora en los servicios.

Debido a lo expuesto, se llevó a cabo con el fin de encontrar en calidad de

atenciones enfermeros está vinculado en tranquilidad que siente la madre de etapas de lactancia. Con tal propósito, el trabajo se dividió en capítulos donde el capítulo 1 trata sobre el desarrollo de la problemática de estudio desde diferentes contextos, formulando los problemas y objetivos correspondientes incluido la justificación del estudio y límites. Respecto al capítulo 2, se desarrolla el sustento teórico de la indagación y se detallan las hipótesis correspondientes. En el Capítulo 3 se describe el diseño metodológico y las técnicas, estrategias y herramientas necesarias para la evaluación de los datos obtenidos de la muestra de estudio. Igualmente, los resultados y análisis de los mismo se detallaron en el capítulo 4, lo que se concluirá en el capítulo 5 expresando lo encontrado de manera concisa y las recomendaciones pertinentes, además de las referencias de las fuentes consultadas y los anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamientos de problemas

Actualmente las instituciones en salud en niveles mundiales consideran la satisfacción del usuario como un eje central de gestión, la cual es el resultado del trabajo del personal enfermería. Esta satisfacción no solo se refleja en la seguridad durante la ejecución de las tareas de cuidado, sino también en el fortalecimiento de los conocimientos del personal. No obstante, la recurrencia de eventos adversos, el incremento de la tasa de mortalidad y las complicaciones patológicas han afectado de manera significativa al paciente, la familia y la sociedad, generando la insatisfacción en la atención brindada (1).

Asimismo, Organización Mundial de Salud (OMS) informó un aproximadamente entre 6 a 8 millones en muertes están asociadas a una atención inadecuada, principalmente en países con economías menos favorecidas y en vías de desarrollo. De estas cifras, el 15% corresponde a deficiencias en la atención del cuidado, el 60% a otras afecciones y el 20% a personas que no cuentan con acceso a un servicio de salud. A nivel mundial, el 24% de la población vive en condiciones de fragilidad lo que repercute negativamente en la calidad de atención y dificulta la adecuada prestación de los servicios de salud (2). Asimismo, existen cifras alarmantes relacionadas con la seguridad en la atención sanitaria, se estima que 1 de cada 10 pacientes sufre algún daño durante la atención sanitaria, ocasionando alrededor de 3 millones de muertes, situación que genera preocupación en la población y un aumento de denuncias relacionadas con conductas inadecuadas, desorganización institucional, fallas tecnológicas y vulneración a las normas establecidas (3)

En México, un estudio señaló que en las atenciones de enfermería centradas en el cuidado, se registró el incumplimiento de tareas asistenciales, atribuible a distracciones o falta de interés del personal, lo que generó eventos adversos que pusieron en riesgo la vida del paciente pediátrico. E total se registraron 173 eventos adversos, siendo el sexo

masculino el más afectado con un 55% de los casos. Entre los principales eventos se identificaron flebitis con el 10%, lesiones en la piel con el 9%, y quemaduras el 8%. Asimismo, factores como distracciones, sobrecarga laboral, falta de habilidades, deficiencias en la comunicación y supervisión representaron el 39% de los eventos registrados (4).

En otro estudio realizado en México se empleó la metodología Servqual para evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes, considerando dimensiones como los aspectos tangibles del servicio, la fiabilidad en las acciones, la capacidad de respuesta del personal de salud, así como la seguridad y empatía brindada. Los resultados evidenciaron valores negativos en las dimensiones seguridad y capacidad de respuesta, atribuible a la insuficiente información proporcionada al paciente sobre los procedimientos a realizar, lo que generó un malestar y desconfianza (5).

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), entidad encargada de garantizar y promover el derecho de la población a la seguridad social en salud, informó en su Boletín Estadístico correspondiente al cuarto trimestre de 2023 que el 37,1% de las denuncias estuvieron relacionadas con la disconformidad en el acceso a los servicios de salud, el 28,7% con el acceso a la información y 8,4% con la atención y recuperación de la salud. Estos resultados evidencian un alto nivel de insatisfacción de los usuarios con las entidades prestadoras de servicios de salud (6).

En un estudio realizado en la provincia de Chiclayo, se evaluó la satisfacción con la atención de enfermería en 143 madres encuestadas en el servicio de crecimiento y desarrollo. Los hallazgos denotaron que 140 madres se encontraban insatisfechas, 2 medianamente satisfechas y solo 1 satisfecha, lo que evidencia un elevado nivel de rechazo hacia la atención brindada por el personal de salud. Esta situación generó inasistencia a las citas programadas y el incumplimiento del esquema de vacunación, afectando de manera

directa la salud del menor (7).

En un programa de la defensoría del pueblo, se registraron diversos problemas que enfrentan los peruanos en los centros de salud de primer nivel de atención, los cuales son responsables de las actividades de promoción y prevención, así como de brindar una atención oportuna. En Lima existen 838 establecimientos de primer nivel, de los cuales 641 que representan el 76 %, presentan infraestructura inadecuada, equipos médicos en mal estado y escases de personal asistencial, lo que pone en peligro la integridad de los pacientes (8).

Se destaca que algunas de las causas de inconformidad de las madres frente a la atención en salud están relacionadas con el difícil acceso a los establecimientos y la ineficiencia del personal asistencial, lo que conlleva a evaluaciones inadecuadas y deficientes detección de enfermedades. Como consecuencia, se registran fallecimientos por neumonía con un 17%, diarreas con el 16% e infecciones respiratorias agudas con el 10 %. Asimismo, los casos de desnutrición infantil alcanzan el 25,5 % en niños que viven en zonas rurales y el 9,6% en zonas urbanas (9).

En un reportaje realizado en Piura por el canal regional, se dio a conocer la insatisfacción de los pacientes, quienes manifestaron que, pese a considerar la atención de salud como prioritaria, el personal asistencial realizó actividades festivas durante el horario de atención, incumpliendo con sus funciones laborales. Las madres percibieron esta conducta como una falta de respeto, al priorizar intereses personales sobre la atención destinada a los infantes, lo que generó malestar y desconfianza hacia el servicio de salud (10)

La calidad de atención y la satisfacción de las madres constituye un problema recurrente en diversos establecimientos de salud, evidenciado por la presencia de múltiples reclamos relacionados con la atención del personal de enfermería, principalmente por la

falta de empatía, deficiente comunicación y limitada implementación de los servicios. Por ello, el presente tema resulta de interés, ya que permitirá obtener información relevante que contribuya a mejorar los aspectos que afectan a las madres usuarias del servicio de CRED, donde se evalúa la salud y desarrollo de sus hijos.

En ese sentido, la investigación pretende aportar estrategias orientadas a la realización de talleres de manejo de emociones, la organización de capacitaciones en cuidados, la mejora de la infraestructura y la dotación de materiales didácticos, con la finalidad de optimizar el servicio brindado y lograr una mayor aceptación por parte de la población de estudio.

1.2 Formulaciones de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de atención enfermero se relaciona con satisfacción de madres de lactantes menor que acuden en el servicio de crecimientos y desarrollo en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo?
- ✓ ¿Cómo la dimensión humano de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo?
- ✓ ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar como la dimensión técnico científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al crecimiento y desarrollo.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La calidad de atención de enfermería al paciente es un componente fundamental para la prevención, cuidado y recuperación de la salud. Desde la perspectiva de la teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la relación transpersonal entre enfermera-paciente, basada en la amabilidad y respeto, favorece el establecimiento de la confianza y contribuye a la percepción positiva del cuidado recibido (11). En este sentido, la continuidad del paciente en la institución se interpreta como una manifestación de satisfacción con la atención brindada.

Por su parte, la teoría de Leininger resalta la importancia del respeto por la cultura

de cada paciente, lo que permite diseñar estrategias de atención acordes a sus valores, creencias y prácticas, promoviendo la colaboración del usuario y satisfaciendo de manera efectiva sus necesidades de cuidado (12). Estas teorías sustentan la relevancia de la calidad de atención de enfermería como un elemento determinante en la satisfacción de las madres usuarias de los servicios sanitarios.

1.4.2 Metodológica

En el presente trabajo se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, lo que permitirá explicar la conexión entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción, a partir de evidencias científicas. Los hallazgos encontrados contribuirán a la formulación de estrategias orientadas a brindar una atención óptima centrada en el cuidado del paciente.

El instrumento que midió la variable calidad de atención de enfermería constó de 25 ítems, distribuidos en 3 componentes: técnico - científica, humano y entorno, valorados mediante una escala de tipo Likert de tres opciones: “nunca” (1 punto), “a veces” (2 puntos) y “siempre” (3 puntos). Así mismo, la variable satisfacción fue evaluada mediante un instrumento de 22 elementos, divididas en 4 dimensiones: humana, oportuna, continua y segura. Igualmente, medida con opciones tipo Likert.

1.4.3 Práctica

El presente estudio tiene como finalidad generar conocimiento que permita a los servicios de salud implementar acciones orientadas a optimizar la calidad de la atención y promover la satisfacción de la madre, así como el cumplimiento de las citas del menor, en beneficio a su salud y desarrollo. La comunicación asertiva, el trato amable y empático, un ambiente adecuado, la disponibilidad de recursos y el cumplimiento de las normas institucionales contribuirán a fortalecer la imagen de la institución y a disminuir la

incidencia de quejas y denuncias relacionadas con la atención brindada.

Teniendo como misión optimizar la calidad, se plantea la aplicación de estrategias como la realización de talleres de manejo de emociones, que permitan al personal reconocer y regular situaciones de tensión durante su labor diaria; capacitaciones de actualización de conocimientos relacionadas con los cuidados en las atenciones de crecimiento y desarrollo; y la monitorización de la distribución del trabajo del personal de enfermería, a fin de evitar la sobrecarga laboral que podría influir negativamente en su desempeño y en la atención otorgada a los usuarios.

1.5 Limitaciones de la investigación

Una de las restricciones fue el período requerido para recolectar los datos a través de las encuestas. Para evitar afectar las actividades de las madres, se optó por aplicar las encuestas en grupos, lo que extendió el proceso de recolección durante aproximadamente cuatro semanas hasta alcanzar la muestra prevista. Asimismo, debido a que se trató de un estudio de tipo correlacional, no se pudieron determinar relaciones de causalidad directa entre las variables evaluadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Madero et al. (13), en 2022. En Colombia contaron con el propósito de “determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo de tipo transversal, se constituyó por 604 madres con hijos de menos de un año; se llevó a cabo un instrumento para el fenómeno investigado, el cual cuenta con una fiabilidad del 95% (0,95) validado por la población hispano hablante. En los resultados obtenidos, la satisfacción fue alta con 77% dadas las habilidades de personal de enfermería, y considerando con sus dimensiones: humana obtuvo un 76%, oportuna 78%, continúa 72% y segura 71%. Se concluye que las habilidades y comportamiento del profesional de enfermería influyen en la continuidad de la madre al programa encargado de velar el desarrollo de sus hijos.

Tlacuilo et al. (14), en 2021. En México buscó “determinar la calidad y la satisfacción de los padres de familia en un hospital público pediátrico de tercer nivel en México”. Estudio transversal, con muestra 425 padres. El instrumento fue cuestionario que evalúa la calidad individual (subjetiva) y de organización (objetiva) del servicio y otro para la satisfacción. En los hallazgos se evidenció que más del 96% de los papás valoraron la satisfacción general como satisfacción en los que incluyen la tecnología de equipos médicos (3.6 ± 0.8), la confianza que el personal transmite al paciente (3.6 ± 0.9) y la cordialidad del equipo en su atención al usuario (3.6 ± 0.8), en los aspectos de bajo valor está estados en la habitación (3.4 ± 0.9), los tiempos de esperas en poder atenderse (3.3 ± 0.9) con puntualidad en interconsulta (3.3 ± 0.8). Se concluye que hay alto nivel de satisfacción relacionado con factores objetivos como subjetivos, los aspectos negativos de calidad objetiva como la

fiabilidad, ser considerado por la organización para que no perjudique en su atención.

Otokwala et al. (15), en 2020. En Nigeria tuvieron como propósito “Evaluar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en las salas de pediatría de un centro terciario en el sur de Nigeria”. El estudio fue transversal, descriptivo. Tuvo como muestra 115 personas. El instrumento utilizado fue un cuestionario y tuvo como resultado sobre la satisfacción relacionada con los cuidados de enfermería, un aproximado del 59% señaló estar medianamente conforme, cerca del 39% refirió sentirse plenamente satisfecho mientras que el 3,5 % indicó no estar satisfecho con ninguna atención. Se concluye que el 70% de madres está satisfecho e identificaron la confiabilidad, el trabajo en equipo, la habilidad y profesionalismo como cualidades presentes en el cuidado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sánchez (16), en 2022. En Chiclayo en su disertación buscó “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo”. Realizó un estudio aplicado, correlacional, transversal; teniendo una muestra de 136 mamás; se aplicó un instrumento para cada fenómeno en cuestión. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. En los resultados obtenidos más del 63% evidenció un grado favorable de calidad en la atención recibida, mientras que más del 74% manifestó un grado elevado de satisfacción. El nivel técnico-científico se asoció con satisfacción, con Rho de 0.680 y valor p inferior a 0.05. La dimensión en el entorno con asociación en grado de satisfacción, concluyendo que las variables en investigación presentaron una relación significativa

Sánchez (17), en el año 2022. En Trujillo ejecutó una investigación que tuvo como propósito “determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control de CRED”. Investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional; teniendo una colaboración de 96 madres; con el

uso de dos cuestionarios, que tuvo como resultado un Rho de Spearman 0,787 reflejado como una asociación favorable y un p valor de 0.000 inferior a 0.05. Se llegó a la conclusión del nivel de calidad en el servicio ofrecido guarda asociación significativa en la satisfacción de la muestra de estudio

Quintana (18), en 2023. En Huancayo en su estudio tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio de CRED”. El estudio fue de nivel correlacional, observacional, se contó con la colaboración de 88 mamás; se aplicó un cuestionario para ambas variables. En los resultados se determinó que hay asociación entre la CA de enfermería con el 79,5% con grado alto y la satisfacción también alto, en madres de lactantes siendo en la prueba de hipótesis según Rho de Spearman significativo obtuvo 0,488 con un p valor = 0,000 (18).

2.2. Bases teóricas

Variable 1.- Calidad de atención

Se describe como la percepción que adquiere el cliente de una empresa al recibir atención a sus necesidades de manera precisa, resolviéndose con responsabilidad y humanidad superando sus expectativas (19).

Donabedian, citado por Lujan define como la calidad de atención debe ser eficaz y segura que por consiguiente será evaluado constantemente para poder detectar alguna irregularidad y corregirla a tiempo (20).

Calidad de atención de enfermería

Comprende una serie de acciones, tareas o procesos establecidos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del usuario en el momento que amerita un cuidado (21).

Control de crecimiento y desarrollo

Son evaluaciones que se realiza periódicamente al menor a través de herramientas

establecidas por el gobierno, para identificar algún riesgo existente que afecte su salud (22).

Rol de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo

La enfermera es la encargada de evaluar oportunamente al menor a fin de detectar a tiempo alguna anormalidad en su crecimiento y desarrollo que pueda perjudicar su salud y poder derivar con el personal especializado para organizar un plan de cuidado y recuperación.

La educación y consejería a los padres se desarrolla con la finalidad de enseñar pautas sobre el cuidado y alimentación.

La colocación de vacunas según el calendario de vacunación para generar inmunidad y prevenir enfermedades.

La entrega de suplementos de hierro para prevenir la anemia El descarte de anemia y parásitos

Evaluación de habilidades (23).

Teoría del entorno según Florencia Nightingale

La Teoría del entorno propuesta por Florencia Nightingale describe que parte del ambiente externo donde se realiza el control, la evaluación y el cuidado, debe ser un espacio saludable y seguro. Al incluir en toda institución de seguimiento del desarrollo infantil los componentes de la salud como la ventilación, la luz solar, el agua potable y la higiene se obtendrán como resultado una mejor condición de vida para el menor, favoreciendo en sus necesidades y entorno (24).

Teoría Cuidado humanizado según Jean Watson

El cuidado humanizado según la teoría de Jean Watson, es aquel que trasciende y va más allá de tareas asistenciales para recuperar la salud, es una relación de conexión emocional y espiritual entre la enfermera y paciente con la finalidad de abordar todas sus

necesidades. Cada paciente es un ser único que requiere de un cuidado interpersonal que mejoren su calidad de vida por ello es responsabilidad de la enfermera desenvolverse de una manera empática para atender al paciente, familia y sociedad (25).

Dimensiones

Dimensión técnico científico

Se describe como aquellos instrumentos necesarios para la atención del paciente procurando su evaluación previa para garantizar su seguridad y desarrollar acciones de cuidado con conocimiento científico (26).

Carmen y sosa en su estudio consideran para la disminución de riesgos y obtención de beneficios los siguientes elementos:

- a. **Efectividad:** respuesta obtenida en la población.
- b. **Eficacia:** metas logradas basado en normas.
- c. **Eficiencia:** recursos utilizados para el logro.
- d. **Continuidad:** realización del servicio sin interrupciones.
- e. **Seguridad:** efectuando servicios disminuyendo riesgos.
- f. **Integridad:** atención plena y total (27).

Dimensión humana

Desenvolvimiento de la enfermera para la atención y cuidado del paciente, en esta área se visualiza los valores del personal como la calidez, empatía y respeto, parte del cuidado es generar confianza y como respuesta se tendrá la colaboración del paciente, la familia y el entorno por ello en esta dimensión se valora la comunicación (28).

Dimensión entorno

Ambiente o espacio donde se desarrollan las evaluaciones deben contar con inmuebles que puedan ofrecer seguridad, comodidad y confort, el buen estado y el

mantenimiento constante de la institución resultará beneficioso y tendrá como resultado la conformidad de los pacientes (29).

Variable 2.- Satisfacción

Se describe como una respuesta del usuario frente a la atención recibida por otra persona o entidad. En relación con el paciente se puede definir como sensación de conformidad y satisfacción después del cuidado proporcionado por un profesional de salud cumpliendo con las necesidades (30).

También se define como actitudes brindadas por el personal de enfermería en la realización de sus tareas laborales, cada usuario cuenta con diferentes creencias que lo lleva a clasificar el nivel de satisfacción que percibe, hay casos donde se valora la comunicación e información brindada con mucho agrado (31).

Satisfacción de las madres

Según el estudio realizado por Vásquez, la satisfacción de las madres se da como resultado del buen trato del personal asistencial brindando información y empleando una comunicación cordial, la experiencia del paciente con el personal asistencial de enfermería asegurara la continuidad y por ende su recomendación del servicio (32).

Factores que influyen en la satisfacción

Para definirla, se evalúan pautas que dependerán de las expectativas del usuario. La percepción de la atención recibida. La facilidad para acceder a los servicios. Indicaciones favorables (33).

Teoría la diversidad y universalidad de los cuidados culturales de Madeleine Leininger

Leininger pretendió que la enfermera al ofrecer una atención debe estar preparada conociendo las diferentes culturas y maneras de vivir de muchos pacientes, acto que permite desarrollar cuidados efectivos y satisfactorios coherentes en su entorno.

Los cuidados relacionados a la cultura facilitan la colaboración del paciente logrando su bienestar, dentro de esta teoría se menciona los siguientes paradigmas:

Persona: individuo que cuida de sí mismo y de los demás, desarrollando cuidados universales y adaptándose a las diferentes culturas de cuidado.

Entorno: ambiente de adaptación del individuo relacionado a su cultura

Salud: definida de sola manera para todos, pero con cuidados de acuerdo a sus creencias.

Enfermería: descrita como una ciencia encargada de mantener la salud o recuperación de la enfermedad respetando la creencia y valor del paciente (34).

Teoría Cuidado Humano de Nola Pender

El autocuidado es esencial en cada ser humano e imprescindible para conservar la salud, contar con hábitos saludables mantendrán el buen funcionamiento del organismo, Nola Pender expuso en su modelo de promoción de salud medidas preventivas para frenar enfermedades. La enfermera al promocionar la salud transmite información al paciente quien según a sus creencias y valores adoptara como propios para satisfacer sus necesidades, en la recolección de información a través del control de crecimiento y desarrollo la enfermera intercambia conocimiento con los padres de familia para que se apliquen conductas en beneficio de la salud del menor (35).

Dimensiones de la variable 2

Dimensión humana

Está relacionado a los cuidados de enfermería de manera humanizada transmitiendo generosidad y empatía (36).

Dimensión oportuna

El desarrollo de cada actividad se debe generar de manera oportuna de acuerdo a la situación. En el momento en que se recibe al usuario para su atención se aplica los fundamentos científicos para tratar sus necesidades (37).

Dimensión continúa

Permite monitorear la atención a través de las citas programadas obteniendo resultados favorables y en relación al programa de crecimiento y desarrollo la enfermera establece controles según la edad de menor para que el proceso no sea interrumpido, se busca desarrollar estrategias para que las inasistencias no sucedan o disminuyan (38).

Dimensión segura

Se define al entorno donde se realiza actividades siendo seguras y permitiendo desenvolverse con seguridad y confianza (39).

2.3 Formulaciones de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Hay relación estadística significativas entre la calidad de atención enfermero y satisfacción de la madre del lactante menor que acude al servicio de crecimientos y desarrollos en Centro Materno Infantil - Lima, 2024.

Ho: No hay relación entre la calidad de atención enfermero y satisfacción de la madre del lactante menor que acude al servicio de crecimientos y desarrollos en Centro Materno Infantil - Lima, 2024.

2.3.2 Hipótesis específica

- ✓ Hay relación estadística significativas en dimensión técnico-científica en calidad de atención enfermero y satisfacción de la madre del lactante menor que acude al servicio de crecimientos y desarrollos.
- ✓ Existe relación estadística significativas en dimensión humana en calidad de atención enfermero y satisfacción de la madre del lactante menor que acude al servicio de crecimientos y desarrollos.

- ✓ Existe relación estadística significativas en dimensión entorno en calidad de atención enfermero y satisfacción de la madre del lactante menor que acude al servicio de crecimientos y desarrollos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍAS

3.1. Método de investigación

Se recurrió al hipotético deductivo que tiene como finalidad brindarnos como validadas o rechazadas a las hipótesis planteadas, a través de etapas que generaran conocimiento científico (40).

3.2. Enfoque investigativo

Se aplicó el paradigma cuantitativo, debido a que el estudio analizó y comprendió la realidad a través de datos estadísticos medibles que permiten que sea precisa y contribuya en la investigación (41).

3.3. Tipo de investigación

El tipo fue aplicada, ya que consiste en resolver problemas en un tiempo determinado mediante saberes adquiridos (42).

3.4. Diseño de la investigación

Es observacional dado que no existe intervención por parte del investigador simplemente la observación y sin causalidad de las variables (43).

Asimismo, es descriptivo porque tiene como finalidad describir las características de cualquier fenómeno sin manipular las variables, teniendo claro y preciso la base teórica (44).

Con un alcance correlacional porque permite conocer el comportamiento de una variable según la otra variable con datos que ya se encuentran brindados (45). En un campo prospectivo donde los datos se recopilan en un tiempo determinado para expresarlos en el futuro (46).

De tipo transversal porque analiza información de una población en un tiempo determinado y permanece constante en toda la investigación (47).

3.5. Poblaciones, muestras y muestreos

En la siguiente investigación, estuvo integrada por 80 madres de familia del centro materno infantil que acuden a su cita de control de niño sano, se trabajó con una población censal, es decir todos los integrantes de la población.

Criterio en inclusión

- Madres de lactantes menores asistentes en control de niños sanos del centro materno infantil.
- Todas las madres de lactantes menores que estén de acuerdo en realizar la encuesta
- Todas las madres de lactantes menores que firmen el consentimiento informado.
- Todas madres de lactantes menores que sean mayores de 18 años.
- Todas madres de lactantes menores que acudan que asistan regularmente con sus niños a los controles de crecimiento y desarrollo.
-

Criterios de exclusión

- Todas las madres que no pertenezcan al centro materno infantil.
- Todas las madres que no acepten firmar el consentimiento informado
- Todas las madres que no tienen lactantes menores.
- Todas las madres de lactantes menores que cuentan con limitaciones.
- Todas las madres que no cuentan con información sobre el tema de la encuesta.

3.6. Variables y operacionalización

V1: Calidad de atención de enfermería

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	La calidad de atención de enfermería es un conjunto de acciones, tareas o procesos establecidos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del usuario en el momento que amerita un cuidado (21).	conjunto de acciones, tareas o procesos establecidos que tiene el profesional de enfermería para satisfacer las necesidades de las madres de lactantes menores que se encuentran en el centro materno infantil, aplicando un cuestionario que medirá los componentes, técnico-científica, humano y entorno (48).	Técnico científica	Datos compartidos Grado de cumplimiento Capacidad de respuesta	Ordinal	Buena = 51 -75 puntos
			Humano	Vínculo comunicativo Disposiciones Trato considerado		Regular= 26 – 50 puntos
			Entorno	Discreción Carácter propio Aseo Facilidades		Mala = 1-25 puntos

V2: satisfacción de las madres

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción de las madres de lactantes menores	La satisfacción de las madres se da como resultado del buen trato del personal asistencial brindando información y empleando una comunicación cordial, la experiencia del paciente con la entidad asegurara la continuidad y por ende su recomendación del servicio.	La satisfacción es el resultado del buen trato del personal asistencial, brindando información y empleando una comunicación cordial a las madres de lactantes menores que se encuentran en el centro materno infantil, aplicando un cuestionario que medirá 3 dimensiones (49).	Humana	Regulación Comprensión emocional	Ordinal	Baja = 22-54 puntos
			Oportuna	Atención Interés genuino		
			Continua	Asesoramiento monitoreo		
			Segura	Contexto Prácticas		
						Medio = 55-60 puntos
						Alta = 61-66 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En este caso, se empleó la encuesta con una serie de preguntas que ayudara a recolectar información relacionada a las variables de estudio.

3.7.2 Descripción

Instrumento 1: calidad de atención de enfermería

Elaborado por Francisca Salhauna en el año 2018 (48).

Constituida por 25 ítems, clasificadas de 3 componentes. Técnicos-científicas con 9 preguntas, humanos con 8 ítems y entornos con 8 preguntas.

La calificación según la escala de Likert es: nunca (1), a veces (2), siempre (3).

La escala valorativa es: buena (51-75), regular (26-50) y mala (1 – 25)

Instrumento 2: satisfacción de los padres

Elaborado por Sosa en el año 2018

Constituido por 22 ítems clasificados en 4 dimensiones: humana con 6 ítems, oportuna con 10 ítems, continua con 2 ítems y segura con 4 ítems.

La calificación según la escala de Likert es: siempre, a veces, nunca.

Los niveles y rangos establecidos fueron los siguientes: la opción siempre (baja) correspondió a un puntaje entre 22 y 54; la respuesta a veces (medio) se valoró con un intervalo de 55 a 60; y la alternativa nunca (alta) obtuvo una calificación comprendida entre 61 y 66 puntos (49).

El tiempo de aplicación de la encuesta fue de aproximadamente 20 min.

3.7.3. Validación

La aplicación del instrumento “calidad de atención de enfermería” lo realizó Francisca Salhuana, para su evaluación fueron 5 jueces expertos quienes determinaron que se encuentra apto para su aplicación. Se corroboró a través de una prueba

binomial considerando los 2 cuestionarios y obteniendo un $p = 0.031 - p < 0.05$. (48)

La aplicación del instrumento “satisfacción de madres” realizado por sosa fue sometida a la valoración de un comité de expertos quienes determinaron que se encuentra apto para su aplicación con una validez de 0.89 siendo suficiente para utilizarse en el estudio (49).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad obtenida por cada instrumento es:

Calidad de atención de enfermería: se obtuvo en alfa de Cronbach un valor de 0.78 el cual nos indica que el instrumento es aceptable y confiable (48).

Satisfacción de madres: se obtuvo el valor de 0.733 en el Alfa de Cronbach indicando aceptable y confiable (49).

3.8. Procesamiento y análisis de datos Procedimiento de recolección de datos

El trabajo a desarrollar fue evaluado por el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener quien brindó su aprobación para ser aplicado en la población seleccionada respetando los criterios establecidos.

Con los documentos en regla se empezará a emplear los instrumentos seleccionados en las madres de familia.

Procesamiento estadístico y análisis de datos

Se realizó a través de pruebas estadísticas que fueron propiamente tabuladas e interpretadas para obtener los datos que se desean encontrar y concretar un resultado.

3.9. Aspectos éticos

Autonomía: Se tomó en cuenta la voluntad de las madres para la participación de la encuesta a través de un consentimiento informado

Beneficencia: Principio moral que nos rige a realizar acciones en beneficio de las madres de familia tal y como las mejoras en las atenciones de crecimiento y

desarrollo.

No maleficencia: Se rige a través del no dañar al paciente y en este caso se efectuara el desarrollo de los cuestionarios respetando a las madres de familia y niños presentes sin dañar su integridad.

Justicia: todas las madres participantes serán tratadas con equidad, igualdad y empatía.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Respondiendo el objetivo general

Tabla 1.

Nivel de la V1 y V2.

			Satisfacción de las madres			
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención de enfermería	Mala	f	7	6	0	13
		%	8,8%	7,5%	0,0%	16,3%
	Regular	f	3	39	2	44
		%	3,8%	48,8%	2,5%	55,0%
	Buena	f	0	11	12	23
		%	0,0%	13,8%	15,0%	28,7%
Total		f	10	56	14	80
		%	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que una calidad de atención mala, manifiesta una satisfacción de las madres baja en un 8,8%. Las madres que reportan una calidad de atención regular, manifiestan una satisfacción media en un 48,8% en su mayoría. Por último, aquellas madres que reportan una calidad de atención buena, manifiestan una satisfacción alta en un 15,0% en su mayoría.

Respondiendo el primer objetivo específico:

Tabla 2.

Nivel de la dimensión técnico-científica y la V2

			V2			
			Baja	Media	Alta	Total
Técnico - científica	Mala	f	5	4	1	10
		%	6,3%	5,0%	1,3%	12,5%
	Regular	f	5	46	4	55
		%	6,3%	57,5%	5,0%	68,8%
	Buena	f	0	6	9	15
		%	0,0%	7,5%	11,3%	18,8%
Total		f	10	56	14	80
		%	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que las madres que perciben una calidad de atención según su dimensión técnico- científica mala manifiestan una satisfacción baja en un 6,3%. Las que perciben una calidad de atención técnico-científica en un nivel regular, manifiestan una satisfacción media en un 57,5%. Por último, aquellas que reportan una calidad de en la dimensión técnico-científica en un nivel bueno, manifiestan una satisfacción alta en un 11,3%.

Respondiendo al segundo objetivo específico:

Tabla 3.

Nivel de la dimensión humana y V2.

			V2			
			Baja	Media	Alta	Total
Humana	Mala	f	9	8	0	17
		%	11,3%	10,0%	0,0%	21,3%
	Regular	f	0	36	0	36
		%	0,0%	45,0%	0,0%	45,0%
	Buena	f	1	12	14	27
		%	1,3%	15,0%	17,5%	33,8%
Total		f	10	56	14	80
		%	12,5%	70,0%	17,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que del grupo de madres que reporta la dimensión humana en un nivel malo, manifiesta una satisfacción baja en un 11,3%. Las que perciben una dimensión humana en un nivel regular, manifiestan una satisfacción media en un 45,0%. Por último, aquellas que reportan a la dimensión humana en un nivel bueno, manifiestan una satisfacción alta en un 17,5%.

Respondiendo al tercer objetivo específico:

Tabla 4.

Nivel de la dimensión entorno y la V2.

			V2			
			Baja	Media	Alta	Total
Entorno	Mala	f	8	6	0	14
		%	10,0%	7,5%	0,0%	17,5%
	Regular	f	1	43	4	48
		%	1,3%	53,8%	5,0%	60,0%
	Buena	f	1	7	10	18
		%	1,3%	8,8%	12,5%	22,5%
Total	f		10	56	14	80
	%		12,5%	70,0%	17,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que del grupo de madres que reporta una calidad en la dimensión entorno mala, manifiesta una satisfacción baja en un 10,0%. Las que reportan una calidad regular, manifiestan una satisfacción media en un 53,8%. Por último, aquellas que reportan una calidad buena, manifiestan una satisfacción alta en un 12,5%.

4.1.2. Análisis inferencial de resultados

Tabla 5.

Pruebas de normalidades

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadísticos</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadísticos</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Calidad de atenciones de enfermería	,287	80	,000	,792	80	,000
Técnico-científica	,357	80	,000	,731	80	,000
Humano	,230	80	,000	,804	80	,000
Entorno	,306	80	,000	,782	80	,000
Satisfacción de las madres	,361	80	,000	,723	80	,000
Humana	,246	80	,000	,808	80	,000
Oportuna	,325	80	,000	,765	80	,000
Continua	,390	80	,000	,675	80	,000
Segura	,303	80	,000	,783	80	,000

Corrección con significancia de Lilliefors

Conforme a la normalidad de K-S evalúa a grupos con más de 50 individuos, muestran que los datos tienen un comportamiento no paramétrico, ya que los niveles de significancia obtenidos son inferiores a 0.05. A partir de estos hallazgos, se concluye que todas las variables requieren ser analizadas mediante estadísticos no paramétricos, siendo el coeficiente Rho de Spearman el más apropiado en función de las características de la investigación.

Contraste de las hipótesis

Hipótesis principal

Hi: Hay relación estadística significativas de V1 y V2.

Ho: No hay relación significativas de V1 y V2.

Tabla 6

Prueba de correlación según Spearman entre la V1 y V2.

			V1	V2
Rho de Spearman	Calidad de atención de Enfermería	Coefficiente de Spearman	1,000	,643**
		Sig.	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de Spearman	,643**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	80	80

Como se puede observar en la tabla 6 la correlación de Spearman nos da 0.643 siendo un resultado moderado y positivo y nuestra hipótesis es comprobada por el valor de significancia obtenido de 0.000 al 0.01, por lo que se concluye que los elementos evaluados se relación de una manera directa.

HE: 1

Hi: Existen relación estadística significativas de dimensiones técnicos-científicas y la V2.

Tabla 7

Prueba de correlación según Spearman de dimensión técnicos-científicas y V2.

			Técnico - científica	Satisfacciones de la madre
Rho de Spearman	Técnicos - científicas	Coeficientes de Spearman	1,000	,529**
		Sig.	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de las madres	Coeficiente de Spearman	,529**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	80	80

Como se puede observar en la tabla 7 la correlación de Spearman nos da 0.529 siendo un resultado moderado y positivo y nuestra hipótesis específica 1 es comprobada por el valor de significancia obtenido de 0.000 al 0.01, por lo que se concluye que los elementos evaluados se relación de una manera directa.

HE: 2

Hi: Existe relación estadística significativas de dimensión humana y la V2.

Tabla 8

Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión humana y la V2.

		Humana	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de Spearman	1,000
		Sig.	,673**
		N	80
	Satisfacción de las madres	Coeficiente de Spearman	,673**
		Sig.	1,000
		N	80

Como se puede observar en la tabla 8 la correlación de Spearman nos da 0.673 siendo un resultado moderado y positivo y nuestra hipótesis específica 2 es comprobada por el valor de significancia obtenido de 0.000 al 0.01, por lo que se concluye que los elementos evaluados se relación de una manera directa.

HE: 3

Hi: Existe relación estadística significativas de dimensión entorno y la V2.

Tabla 9

Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión entorno y la V2.

		Entorno	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Entorno	1,000	,608**
		Sig.	,000
		N	80
	Satisfacción de las madres	,608**	1,000
		Sig.	,000
		N	80

Como se puede observar en la tabla 9 la correlación de Spearman nos da 0.608 siendo un resultado moderado y positivo y nuestra hipótesis específica 3 es comprobada por el valor de significancia obtenido de 0.000 al 0.01, por lo que se concluye que los elementos evaluados se relación de una manera directa.

4.1.3. Discusión de resultados

Según los resultados enfocados en probar el objetivo general se pudo encontrar que la calidad de atención que fue brindada por el personal de enfermería presentó una asociación directa con la satisfacción de las madres de lactantes con el servicio que se brindó en el área de CRED en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024. Este hallazgo refleja que las madres perciben una mejor atención cuando el personal de enfermería muestra competencia técnica, trato humano y un entorno adecuado para la atención (35). Por tanto, se reafirma que una atención adecuada no solo impacta en los logros terapéuticos, sino también en la percepción y bienestar emocional de las usuarias.

Estos resultados guardan concordancia parcial con el estudio de Sánchez (16), realizado en el año 2022 en Chiclayo, donde más del 63% de las madres percibieron un grado favorable de la calidad de atención y más del 74% expresaron una satisfacción alta. Del mismo modo, el aspecto técnico-científica es asociado con el nivel de satisfacción. Aunque los porcentajes difieren ligeramente con los del presente estudio, ambos coinciden en que la calidad técnica y las condiciones del entorno influyen de manera relevante en la satisfacción materna, reafirmando que el proceso de atención va más allá del acto clínico.

Por otro lado, el estudio de Sánchez (17), llevado a cabo también en 2022 en Trujillo, mostró una relación aún más fuerte entre los fenómenos, reportando un Rho de 0.787 y un p- valor de 0.000. Este valor representa una correlación positiva alta, superior a la encontrada en el presente estudio y en el estudio anterior de Chiclayo. Esta diferencia puede deberse a variaciones en los contextos institucionales, las condiciones del personal o la percepción de las usuarias en cada localidad. Sin embargo, en todos los casos se concluye que la CA de enfermería influye directamente en el grado de complacencia de las mamás, lo que refuerza la necesidad de invertir en

la optimización continua de la labor de enfermería, especialmente en los programas de CRED.

Según los resultados sobre el objetivo específico 1 se pudo encontrar que la dimensión técnico-científica que fue brindada por el personal de enfermería presentó una relación directa con la satisfacción de las madres de lactantes con el servicio que se brindó en el área de CRED en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024. Este hallazgo coincide con la disertación de Quintana (18), realizado en Huancayo en el año 2023, donde se encontró que el 79.5% de las madres reportaron una percepción alta tanto de la calidad de atención como de la satisfacción en el consultorio CRED. La correlación obtenida entre ambas variables fue de 0.488 con un valor $p = 0.000$, lo cual indica una relación significativa. Aunque el coeficiente es moderado, reafirma que la dimensión técnico-científica es determinante en la experiencia positiva de las madres usuarias. Esto muestra una tendencia similar a la del presente estudio, aunque con diferencias en el nivel de correlación que podrían explicarse por factores contextuales o institucionales.

Asimismo, el estudio de Tlacuilo et al. (14), llevado a cabo en México en el año 2021, también refuerza la relación entre factores técnicos y la satisfacción del usuario. Aunque su población de estudio incluyó padres en general, el 97% calificó la satisfacción global como positiva, destacando elementos como la disponibilidad de tecnología en los dispositivos médicos, la seguridad que inspira el personal y la cordialidad mostrada en la atención, todos ellos relacionados con la dimensión técnico-científica. Sin embargo, también se identificaron aspectos de menor valoración como el estado de las habitaciones y el tiempo de espera, lo que demuestra que la percepción de calidad está influenciada tanto por elementos objetivos como subjetivos. En conjunto, estos estudios subrayan la importancia de fortalecer continuamente las

competencias técnicas del personal y de optimizar los procesos asistenciales para mantener altos niveles de satisfacción materna en el servicio de CRED.

Según los resultados sobre el objetivo específico 2 se pudo encontrar que la dimensión humana que fue brindada por el personal de enfermería evidenció una asociación directa con la satisfacción de las mamás en lactancia con el servicio que se brindó en el área de CRED en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024. Lo que concuerda con Tlacuilo et al. (14), realizado en México en el año 2021, donde el 97% de los encuestados calificó la satisfacción general como positiva. Entre los factores mejor valorados se incluyó la amabilidad del personal en el trato al paciente (3.6 ± 0.8) y la confianza que el personal transmite (3.6 ± 0.8), los cuales forman parte fundamental de la dimensión humana de la atención. Aunque también se reportaron aspectos menos valorados como el tiempo de espera y la puntualidad en interconsultas, se concluyó que tanto los elementos técnicos como los subjetivos (como el trato humano) influyen significativamente en la satisfacción del usuario, destacando la importancia de una atención empática y centrada en la persona.

Asimismo, el estudio de Sánchez (17), desarrollado en Trujillo en el año 2022, reportó una correlación positiva alta entre la calidad de atención que desarrolla el personal de enfermería y la satisfacción de las madres, con un Rho de Spearman de 0.787 y un p-valor de

0.000. Si bien no se detalla por dimensiones, este resultado refleja una fuerte relación general, dentro de la cual el componente humano juega un papel determinante, especialmente en contextos de atención materno-infantil. En conjunto, estos resultados refuerzan que una atención cálida, respetuosa y humanizada fortalece la confianza de las usuarias y mejora su experiencia en los servicios de salud, siendo fundamental en la práctica diaria de enfermería.

Según los resultados sobre el objetivo específico 3 se pudo encontrar que la dimensión entorno que fue brindada por el personal de enfermería presentó una vinculación directa con la satisfacción de las madres de lactantes con el recurso que se brindó en el área de CRED en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024. Este resultado concuerda con el estudio de Otokwala et al. (15), realizado en Nigeria en el año 2020, donde se constató que el 70% de las mamás manifestaron satisfacción con la atención de enfermería, identificando factores como la confiabilidad, el trabajo en equipo, la habilidad y el profesionalismo, varios de los cuales están vinculados a la organización del entorno asistencial. Aunque un 58.3% se mostró solo parcialmente satisfecho, se reconoce que el contexto donde se desarrolla la atención es un componente clave para la percepción del cuidado recibido. Este hallazgo valida la importancia de los factores ambientales como parte del proceso de atención en servicios dirigidos a madres y niños.

De igual manera, el estudio de Sánchez (16), llevado a cabo en Chiclayo en el año 2022, refuerza esta conclusión, ya que encontró evidencia que el aspecto del entorno se asoció significativamente con la satisfacción materna con un resultado de Spearman de 0.676 y un valor $p < 0.05$. Este resultado, al igual que en el presente estudio, demuestra que los estados corporales y organizacionales del servicio inciden de forma directa en la valoración que las usuarias hacen sobre la atención recibida. En conjunto, estos estudios ponen de manifiesto que no solo la competencia técnica ni el trato humano son determinantes, sino también el entorno en el que se brinda el cuidado, siendo necesario que las instituciones prioricen mejoras en infraestructura, recursos y logística para optimizar la experiencia del usuario.

CAPÍTULO V: CONCLUSION Y RECOMENDACION

5.1 Conclusión

- Primera:** Según objetivo general pudo encontrar que la calidad de atención que fue brindada por el personal de enfermería presentó una relación directa con la satisfacción de las madres de lactantes, respaldado por un p valor de 0.000 y una correlación de 0.643.
- Segunda:** Según el objetivo específico 1 se pudo encontrar que la dimensión técnico-científica que fue brindada por el personal de enfermería presentó una relación directa con la satisfacción de las madres de lactantes, respaldado por un p valor de 0.000 y una correlación de 0.529.
- Tercera:** Según el objetivo específico 2 se pudo encontrar que la dimensión humana que fue brindada por el personal de enfermería presentó una relación directa con la satisfacción de las madres de lactantes, respaldado por un p valor de 0.000 y una correlación de 0.673.
- Cuarta:** Según el objetivo específico 3 se pudo encontrar que la dimensión entorno que fue brindada por el personal de enfermería presentó una relación directa con la satisfacción de las madres de lactantes, respaldado por un p valor de 0.000 y una correlación de 0.608.

5.2 Recomendaciones

- Primera** Al director fortalecer continuamente la calidad integral del servicio de enfermería mediante programas de capacitación, supervisión activa y evaluaciones periódicas del desempeño. Es fundamental establecer protocolos estandarizados de atención y asegurar el cumplimiento de buenas prácticas clínicas, para que la atención brindada responda a las expectativas y necesidades de la madre del servicio de CRED.
- Segunda** Asimismo a jefa enfermero, es recomendable que se refuercen los conocimientos y habilidades clínicas del personal de enfermería mediante talleres, cursos de actualización y espacios de formación continua. La correcta ejecución de procedimientos, el uso adecuado de instrumentos y el manejo basado en evidencia científica son pilares que deben ser promovidos desde la gestión, garantizando así una atención segura y competente.
- Tercera** A las profesionales de enfermería se sugiere fomentar una cultura de atención centrada en el usuario, priorizando el trato digno, la empatía y la escucha activa, mejorar sus habilidades comunicacionales y relacionales, con el fin de humanizar el servicio y lograr una mayor satisfacción de las madres en la atención de sus hijos.
- Cuarta** Al director de la institución mejorar las condiciones físicas, de limpieza, orden y comodidad del ambiente donde se brinda atención. Es necesario realizar mantenimientos regulares en la infraestructura, garantizar la disponibilidad de recursos materiales y optimizar la organización del espacio de trabajo para ofrecer un ambiente cálido y seguro que favorezca tanto la atención del personal como la experiencia de las madres usuarias.

REFERENCIAS

1. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. [Internet]. 2021; 5(14): 174. [Consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
2. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020 [Consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> .
3. OMS. seguridad del paciente. [Internet]. 2023 [Consultado el 5 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety> .
4. Barrientos J, Hernandez M, Zarate R. Factores relacionados con la seguridad y la calidad de atención del paciente pediátrico. *Enferm*. [Internet]. 2019; 16(1). [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000100052
5. De la Garza M, Calderon A, Reyes M, Garcia M. calidad en el servicio mediante la metodología sevqual y la satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte sanitario*. [internet]. 2024; 23(1). [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592024000100073&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Superintendencia nacional de salud. Boletín informativo [internet]. IV trimestre. Lima. 2023. [consultado el 3 de octubre de 2024]. Disponible

- en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/informes-publicaciones/4595872-boletin-estadistico-2023>
7. Reque L. Satisfaccion de las madres sobre la calidad de atencion de enfermeria en el consultorio de Creden microred costumaza. [Maestria en gestion de los servicios de salud]. Chiclayo: universidad cesar vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>
 8. Defensoria del pueblo. [internet]. [consultado el 3 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>.
 9. consultorsalud. [internet].[consultado el 3 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/panorama-salud-infantil-en-peru/>.
 10. Exitosa Go. [Perfil de facebook]. [consultado el 5 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/panorama-salud-infantil-en-peru/>.
 11. Gutierrez M. factores que influyen en el cuidado humanizado de enfermeria: teoria de jean watson. [tesis para obtener maestria en enfermeria]. Cuernavaca: universidad autonoma del estado de morelos; 2024. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/handle/20.500.12055/4798>
 12. Madeleine Leininger. [Internet]. wikipedia 2024 [Consultado el 5 de octubre de 2024].Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Madeleine_Leininger#Referencias
 13. Madero K, Manrique Y, Guerrero S,Lopez L. percepcion de madres sobre la atencion de enfermeria en el servicio de crecimiento y desarrollo. Enfermeria, imagen y desarrollo. [Internet]. 2023; 25(1). [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
 14. Tlacuilo A. satisfaccion de los padres con la atencion medica durante ka hospitalizacion de sus hijos en una institucion social. Bol Med Hosp Infant

- Mex.[Internet]. 2021; 78(6). [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en:https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-11462021000600549&script=sci_abstract
15. Otokwala O, Peretomode E, Udo- Peretomode E, Amadi E, Diorgu F. satisfaccion de las madres con la atencion de enfermeria recibida por pacientes pediatricos en un hospital terciario en el sur de Nigeria. Rev. SSRG internacional journal of nursing and health science. [internet]. 2020; 6(2): 27-33 [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: 10.14445/24547484/IJNHS-V6I2P106
16. Sanchez M. calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion de madres en control Creden un centro de salud santa cruz. [Maestra en gestion de los servicios de salud]. Chiclayo: universidad cesar vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101712>
17. Sanchez N. calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo. [maestra en gestion de los servicios de salud]. Trujillo: universidad cesar vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101865>
18. Quintana M. calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion en madres del consultorio Cred del centro. [Tesis para optar título profesional de licenciada en enfermeria]. Lima: universidad roosevelt; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1906> .
19. Gutierrez Z, Lorenzo M, Berrios A. Calidad de atencion de enfermeria segun el paciente hospitalizado. Rev Cuatrimestral "Conecta libertad".[internet]. 2019; 3(1): p. 1-11. [consultado el 10 de octubre]. Disponible en:

- <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
20. Lujan M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara. [Tesis para optar Maestro en Gestión Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8436>
 21. Febre N. Calidad en Enfermería. Rev. Med. Cl. Las Condes. [internet]. 2018; 29(3). [consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
 22. Pataforma del estado peruano. [internet]. 2024 [consultado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos> .
 23. Fundacion baltazar y nicolas. ¿que son los controles de crecimiento y desarrollo?. [internet]. Mis primeros tres, 7 de abril del 2021. [consultado el 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/> .
 24. Santillan M. Florence Nightingale: teorica del cuidado y la enfermería. [internet]. [consultado el 12 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://ciencia.unam.mx/leer/1027/florence-nightingale-teorica-del-cuidado-y-la-enfermeria>
 25. Guajardo S, Cevallos P. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. [internet]. 2018; 7(1). [consultado el 12 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/1537>
 26. Pinedo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la

- unidad de quemados en el Hospital de Huanuco. [Tesis para optar Especialidad de Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6291?locale-attribute=en>
27. Carmen V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. [tesis para optar título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1692>
28. Ortiz M. Calidad de atención de enfermería y la sobrecarga del cuidador en el servicio de pediatría del hospital Essalud. [tesis para optar Especialidad de Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5642>
29. Granda K. calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años Centro de Salud Pueblo Nuevo Chíncha. [tesis para optar grado de Licenciada en enfermería]. Chíncha. universidad privada san juan bautista, 2022. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/714de529-081d-49c1-b1fb-f97bea0363b0>
30. Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 a 24 meses en el puesto de salud Villa los Angeles. [Tesis para optar grado de Licenciada en enfermería]. Lima. Universidad Norbert Wiener ,2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1678?locale-attribute=en>
31. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de

- Salud Patrona de Chota. [tesis para obtener título de Licenciada en Enfermería]. Chota. Universidad nacional autonoma de chota; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/items/3c55f999-6947-45d3-992b-4c2dcc3b61a2>
32. Vasquez E. Cuidado humanizado en enfermeria y satisfaccion de las madres que acuden al centro de salud Mirones Alto. [tesis para optar grado de Licenciada]. Lima. universidad norbert wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8499>
33. Milian K. satisfaccion de las madres sobre la calidad de atencion de enfemeria en el area de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Las Brisas. [Tesis para optar grado de Licenciada de Enfermeria]. Chiclayo. Universidad Señor de Sipan; 2017. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Mairal M, Palomares V, Del Barrio N, Atares A, Piqueras M, Miñes T. Madeleine Leininger, articulo monografico. Rev Sanitaria de Investigacion. [internet]. 2021; 2(4). [consultado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8055604>
35. Bustamante C, Franco N, Gomez M. Promocion de la salud bajo la perspectiva de Nola Pender en una comunidad urbana de pereira. [tesis para optar el grado de licenciada]. Pereira. Fundacion Universitaria del Areandina, colombia; 2023. Disponible en:

<https://digitk.areandina.edu.co/entities/publication/23e8db12-8b9b-4952-9a33-a1288c71ed95>

36. Lopez M, Rojas D. calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del centro de salud playa Rímac-Callao, 2022. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Callao: universidad nacional de callao; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8477>
37. Fernandez L. Satisfaccion de la calidad de atencion de enfermeria en mandres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Eduardo Jimenez Gomez de Ilo. [tesis para optar el grado de Licenciada]. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui Vicerrectorado de Investigacion; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/442>
38. Quito R. Calidad de atencion y satisfaccion de las amdres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña. [tesis para optar especialidad en enfermería]. Lima. Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6704>
39. Rodriguez R. Calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. [tesis para obtener grado de Licenciada]. Lima: Universidad norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
40. De la cruz P. El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horizonte de la ciencia [internet]. 2020.10 (18). [01/2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>
41. Compilatio. Comprender el estudio cuantitativo: definición, métodos de recopilación, diseño, análisis y elaboración de informes. [Internet]. [Consultado

- el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en:
<https://www.compilatio.net/es/noticias/investigacion-cuantitativa>
42. Ibero. ¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características? [Internet]; [consultado el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://blogposgrados.tijuana.ibero.mx/investigacion-aplicada/#>
43. Ruiz L. ¿Qué es el diseño de investigación y como se realiza? [Internet]. Psicología y mente, 15 de setiembre de 2019. [01 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>
44. Arias J. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]. 1ª edición en enfoques consulting. Arequipa: biblioteca nacional; 2021. [Consultado el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
45. Tesis doctorales. Investigación correlacional: que es y cómo se realiza. [Internet]; 29 de febrero de 2024. [Consultado el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://tesisdoctoralesonline.com/investigacion-correlacional-que-es-y-como-se-realiza/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,sin%20influencia%20de%20variables%20extra%C3%B1as.>
46. Monjaras A. Diseños de investigación. Salud y educación. [Internet]. 2019; 15: 119-122. [Consultado el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archive>
47. Ortega C. ¿Qué es un estudio transversal? [Internet]. [Consultado el 01 de noviembre de 2024]. Disponible en:
<https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

48. Calla S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de pacientes pediátricos de un hospital de Lima. [tesis para obtener grado de licenciada]. Lima: universidad Norbert Wiener; 2024.

Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11667>

49. Jara E. Satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería del área de crecimiento y desarrollo puesto de salud virgen de las Mercedes Lima 2022. [tesis para obtener el grado de especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023.

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8980>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de los lactantes menores que acuden al servicio de Crecimiento y desarrollo en un Centro Materno infantil - Lima, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno Infantil - Lima, 2024?</p> <p>ESPECÍFICOS -¿Cómo la dimensión técnico científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo?</p> <p>-¿Cómo la dimensión humano de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo?</p> <p>-¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de</p>	<p>Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>ESPECÍFICOS -Identificar como la dimensión técnico científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>-Identificar como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>-Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al crecimiento y desarrollo.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>HIPÓTESIS NULA No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>VI: calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: D1: Tecnico-científica D2: Humano D3: Entorno</p> <p>VD: Satisfacción de madres de lactantes menores.</p> <p>Dimensiones D1: Humano D2: Oportuna D3: Continua D4: Segura</p>	<p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Diseño Observacional, Descriptivo, Correlacional, Transversal, Prospectivo</p> <p>Población: 100 madres de lactantes menores</p> <p>Técnica: Encuestas Instrumentos: 1. cuestionario de calidad de atención de enfermería. 2. Cuestionario de satisfacción de madres de lactantes menores.</p>

crecimiento y desarrollo?

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de lactantes menores que acuden al crecimiento y desarrollo.

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para medir la variable calidad de atención de enfermería

Instrucciones: sírvase usted completar y marcar con una (x) y/o llene los espacios en blanco según corresponda.

DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

Edad de su menor hijo:

a) Masculino b) femenino

Lea cada frase y señale su respuesta indicando como se ha sentido usted en la atención durante la evaluación de su menor niño.

Nº	ENUNCIADO Técnico - científico	nunca	A veces	siempre
		1	2	3
1	La enfermera explica antes de realizarle algún procedimiento			
2	Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la institución			
3	La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga			
4	La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno			
5	Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6	Cree que la enfermera es dinámica a la hora de realizar sus cuidados			
7	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a la higiene-comodidad			
8	La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
	Humano	nunca	A veces	siempre
9	Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10	La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11	A enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación			
12	Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
13	Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted			
14	Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño			
15	La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja			
16	Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
17	Cuando lo trae otro familiar a su niño confía en la atención de la enfermera.			
	entorno	nunca	A veces	siempre
18	La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del control).			

19	La enfermera respeta la individualidad del niño.			
20	El personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño.			
21	La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente.			
22	El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención.			
23	El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención.			
24	La enfermera se preocupa que el mobiliario (camilla) se encuentre en buen estado.			
25	Cree que el área de CRED cuenta con el mobiliario completo (camilla, silla, banca) para la atención de su niño.			

Cuestionario para medir la variable satisfacción de los padres

Recomendaciones:

Lea atentamente cada enunciado y responda según su experiencia.

A continuación, se presentan 22 ítems relacionados a la satisfacción, por favor responda con sinceridad. Marque un aspa (x) en el espacio que corresponda a su criterio y experiencia:

Siempre (1) A veces (2) Nunca (3).

Nº	Enunciado	siempre	a veces	nunca
HUMANA				
1	Al ingresar al servicio de CRED la enfermera(o) saluda cordialmente			
2	Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada			
3	Cuando acude al consultorio de CRED la enfermera llama al niño por su nombre			
4	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
5	Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia.			
6	Al terminar la consulta la enfermera se despide			
OPORTUNA				
7	La enfermera le explico los procedimientos que se realizaron			
8	La enfermera le explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9	La enfermera realizo la evaluación física desde la cabeza hasta los pies			
10	Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista.			
11	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes			
12	La enfermera le sonríe y le habla al niño			
13	La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
14	Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son clara y entendibles.			
15	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
16	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
CONTINUA				
17	La enfermera muestra interés por saber su falta a la consulta de CRED			
18	Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas			
SEGURA				
19	Considera que la decoración del consultorio es adecuado			
20	Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire.			
21	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
22	Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado.			

Anexo 3: Validez del instrumento

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS
PRUEBA BINOMIAL**

ITEMS	N° DE JUECES					VALOR DE P
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema	1	1	1	1	1	0.031
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar	1	1	1	1	1	0.031
3. Las preguntas planteadas miden al problema planteado	1	1	1	1	1	0.031
4. La estructura que presenta el instrumento es secuencial	1	1	1	1	1	0.031
5. Los términos utilizados son comprensibles	1	1	1	1	1	0.031
6. Las preguntas son claras	1	1	1	1	1	0.031
7. El número de preguntas es adecuado	1	1	1	1	1	0.031

P= 0.2177

P = 0.031

P< 0.05

Entonces el instrumento es válido.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Calidad de atención de enfermería

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	25

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	48,05	87,103	,257	,865
Item02	48,10	87,779	,246	,865
Item03	48,45	88,682	,167	,868
Item04	48,45	81,839	,587	,854
Item05	48,25	82,408	,541	,856
Item06	48,20	86,695	,283	,864
Item07	48,30	86,432	,328	,863
Item08	48,20	82,379	,623	,854
Item09	48,10	79,358	,798	,847
Item10	48,45	86,050	,434	,860
Item11	48,40	89,305	,154	,867
Item12	48,30	87,168	,311	,863
Item13	48,20	80,484	,699	,851
Item14	48,15	86,661	,338	,862
Item15	48,30	82,116	,582	,854
Item16	48,15	86,029	,385	,861
Item17	48,45	82,787	,525	,856
Item18	48,45	86,997	,356	,862
Item19	48,55	84,997	,484	,858
Item20	48,40	84,253	,407	,860
Item21	48,30	83,063	,518	,857
Item22	48,50	89,105	,208	,865
Item23	48,15	81,818	,707	,851
Item24	48,00	84,211	,532	,857
Item25	48,35	91,713	-,026	,872

Variable Satisfacción de las madres de lactantes menores

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	42,55	61,313	,498	,838
Item02	42,80	61,011	,433	,841
Item03	42,70	60,326	,581	,835
Item04	43,10	65,674	,156	,851
Item05	42,75	56,513	,876	,821
Item06	42,85	65,503	,188	,849
Item07	42,65	61,713	,495	,838
Item08	42,55	65,418	,217	,848
Item09	42,70	63,589	,346	,844
Item10	43,15	62,766	,532	,838
Item11	43,15	62,661	,411	,841
Item12	42,65	66,029	,122	,852
Item13	42,80	61,326	,490	,838
Item14	42,65	56,766	,741	,826
Item15	42,60	63,095	,323	,845
Item16	42,75	63,355	,388	,842
Item17	42,55	60,471	,570	,835
Item18	42,80	63,432	,316	,845
Item19	42,90	61,147	,464	,839
Item20	42,70	63,905	,317	,845
Item21	42,90	63,147	,385	,842
Item22	42,55	65,103	,185	,850

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 10 de Febrero de 2025

Investigador(a)
REGINA ISABEL ARO POMA
Exp. N°:0096-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LACTANTES MENORES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UN CENTRO MATERNO INFANTIL LIMA, 2024"** Versión 01 con fecha **18/01/2025**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha **18/01/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Regina Isabel Aro Poma.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI)

Se le invita a participar en la recolección de información completando un cuestionario con la finalidad de mejorar la atención de enfermería, a través de ello se le brindara un consentimiento informado que contiene información que le ayudara a decidir si desea participar en este estudio. Debe conocer y comprender cada una de las siguientes secciones antes de participar. Tómese el tiempo necesario y lea atentamente la información que se proporciona a continuación. No obstante, si aún tiene preguntas, comuníquese con los investigadores a través del teléfono móvil o whatsapp que figuran a continuación para este documento. No debe dar su consentimiento hasta que comprenda esta información y se hayan resuelto todas las preguntas.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres de lactantes menores que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un centro materno infantil-Lima, 2024”.

Nombre del investigador principal:

Propósito del estudio: Determinar la relación de la Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres de lactantes menores.

Participantes: Madres de lactantes menores.

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

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados a través del investigador.

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

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

Remuneración por participar: Ninguna, es absolutamente voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted nos 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 dejar de participar del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse al investigador para resolver sus dudas.

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 universidad Norbert Wiener ubicada en Jr.Larrabure y Unanue 110, Av. Arequipa 440, Lima. Piso 5.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, y acepto voluntariamente participar, se me brindo todas las pautas a seguir y puedo desistir en cualquier momento. Al respecto, proporciono la siguiente información:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

				Firmado digitalmente por CHUMBILE ANDIA Sheyla Karen FAU 20602251641 hard Cargo: Director(A) General Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 04.12.2025 09:12:08 -05:00
--	--	--	--	--

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Barranco, 04 de Diciembre del 2025

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN N° D000040-2025-DG-DIRISLS

AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE EXPOSICIÓN 30.10.25 COM.ET.IN.DIRIS-LS

ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

EXPEDIENTE N° 2025-0023396

La que suscribe, directora general de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

REGINA ISABEL ARO POMA

Investigadora del proyecto de Investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LACTANTES MENORES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UN CENTRO MATERNO INFANTIL - LIMA, 2024", ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del mismo.

El presente proyecto se desarrollará en el CMI DANIEL ALCIDES CARRIÓN, de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de la investigación, deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar del informe final en formato físico y virtual (PDF), con la finalidad de socializar los resultados, que servirán para fortalecer las acciones de los establecimientos de salud.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenecen, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por cuatro (04) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación; para tal fin, deberá presentarse la solicitud 10 días hábiles antes del vencimiento. No autoriza la publicación del estudio por ser un proceso independiente.

La investigadora adecuará a las condiciones establecidas por la DIRIS LS respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.

Documento firmado digitalmente

Firmado digitalmente por PERA ARMAS Elias Antonio FAU 20602251641 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.12.2025 16:39:29 -05:00

SHEYLA KAREN CHUMBILE ANDIA
DIRECTOR(A) GENERAL
DIRECCION GENERAL
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur
(SCA/jgm)

Firmado digitalmente por ATOCHE GONZALES Jorge Emmanuel FAU 20602251641 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.12.2025 16:08:17 -05:00

Calle Martínez de. Martín Pinillos 124, Barranco 15063
Teléfono (01) 4775360
<https://www.gob.pe/dirislmasur>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la DIRIS Lima Sur. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: sgd.dirislmasur.gob.pe/VerDocumento e ingresando la siguiente clave: 0MD26X4

MINSA
DIRIS LIMA SUR

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin



Página 2 de 89 - Descripción general de integridad




11% Similitud general

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

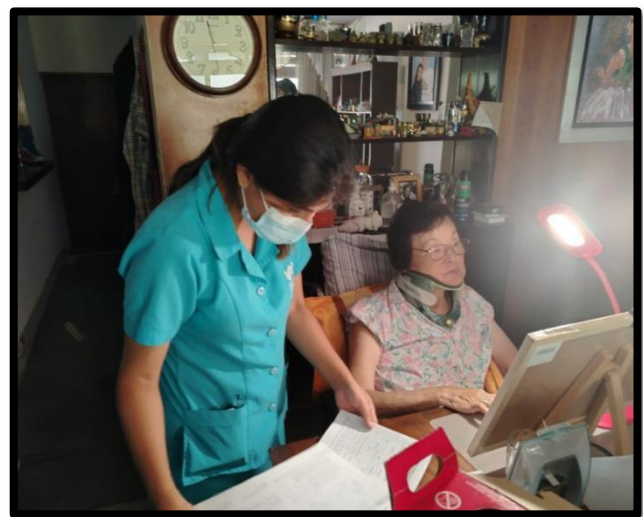
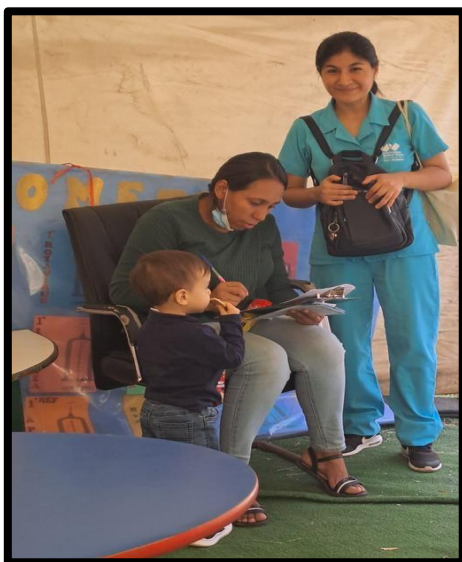
Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
 - 4%  Publicaciones
 - 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

Evidencias fotográficas



Base de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA																											
N°	TÉCNICO - CIENTÍFICO								HUMANO									ENTORNO									D
	Ite m0 1	Ite m0 2	Ite m0 3	Ite m0 4	Ite m0 5	Ite m0 6	Ite m0 7	Ite m0 8	Ite m0 9	Ite m1 0	Ite m1 1	Ite m1 2	Ite m1 3	Ite m1 4	Ite m1 5	Ite m1 6	Ite m1 7	Ite m1 8	Ite m1 9	Ite m2 0	Ite m2 1	Ite m2 2	Ite m2 3	Ite m2 4	Ite m2 5		
1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	46	
2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	51	
3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	1	1	48	
4	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	1	2	49	
5	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	52	
6	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	48	
7	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	55	
8	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	51	
9	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	46	
10	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	44	
11	1	2	2	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	50	
12	2	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	45	
13	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	1	55	

1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	1	1	3	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4																									0		
15	2	1	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	49	
16	1	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	52	
17	3	1	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	53	
18	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	3	1	1	3	3	1	48	
19	1	3	2	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1	3	1	2	2	47	
20	2	2	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	43
21	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	45
22	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	1	52	
23	1	1	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	54
24	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	54	
25	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	1	3	52	
26	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	52
27	2	3	1	3	3	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	2	49
28	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	54
29	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	51	
30	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2	48	
3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	3	5

1																									2		
3 2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	4 6	
3 3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	2	3	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	4 9	
3 4	2	3	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	2	1	5 0	
3 5	3	1	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4 4	
3 6	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	4 4
3 7	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	4 4	
3 8	1	3	2	1	2	3	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	4 6	
3 9	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	5 2	
4 0	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	5 7	
4 1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	5 4	
4 2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	4 3	
4 3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	3	2	1	5 3	
4 4	2	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	4 7	
4 5	3	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	1	5 6	
4 6	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1	2	3	4 8	
4 7	1	1	3	2	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2	5 1	
4	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	3	5	

8																									1		
49	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	2	57	
50	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	40	
51	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	3	1	2	48	
52	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	50	
53	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	48	
54	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	47	
55	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	49	
56	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1	2	2	2	48	
57	1	1	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	2	3	54	
58	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	54
59	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	59	
60	1	1	1	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	45	
61	2	3	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	3	2	1	2	45	
62	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	2	56	
63	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	50	
64	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	57	
6	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	5	

5																										2	
6 6	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	3	1	3	5 3	
6 7	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	4 7	
6 8	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	3	2	3	5 2	
6 9	2	1	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	5 3
7 0	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	2	4 9	
7 1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	4 5	
7 2	2	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	5 4
7 3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	4 8	
7 4	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	4 1	
7 5	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	5 1	
7 6	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	5 3	
7 7	3	1	3	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	3	5 4	
7 8	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	2	2	4 9	
7 9	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	4 6	
8 0	3	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	5 3	

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LACTANTES MENORES																							
N°	HUMANA						OPORTUNA										OPORTU NA		CONTINUA				V 2
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	
1	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	4 6
2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4 6
3	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4 5
4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4 5
5	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	4 6
6	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	4 2
7	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	5 5
8	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	4 8
9	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4 5
10	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3 8
11	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	4 4
12	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	1	4 6
13	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	1	4 0
14	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3 8
1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	4

5																							6
1 6	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	3	1	4 2
1 7	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3 8
1 8	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	4 0
1 9	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	5 0
2 0	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	3	4 8
2 1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4 7
2 2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	4 9
2 3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	3	2	2	4 5
2 4	1	2	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	2	2	3	4 8
2 5	2	2	1	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	4 6
2 6	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	3	3	1	4 9
2 7	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	4 2
2 8	1	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	4 3
2 9	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	4 8
3 0	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	4 6
3 1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4 7
3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	4

2																							3
3 3	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3 3
3 4	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	5 1
3 5	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	5 3
3 6	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3 7
3 7	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	4 1
3 8	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	4 8
3 9	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	4 1
4 0	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	3	1	1	2	2	1	4 5
4 1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	2	2	4 3
4 2	1	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	4 5
4 3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	5 0
4 4	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	3	4 3
4 5	2	2	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2	4 6
4 6	3	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3 9
4 7	1	1	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	4 4
4 8	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4 1
4	3	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5

9																							4
5 ₀	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	5 ₁
5 ₁	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	3	1	4 ₈
5 ₂	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	4 ₀
5 ₃	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	1	1	4 ₆
5 ₄	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	1	2	1	3	3	1	4 ₆
5 ₅	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	4 ₁
5 ₆	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	2	3	3 ₈
5 ₇	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	4 ₆
5 ₈	1	2	1	1	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3 ₇
5 ₉	2	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4 ₈
6 ₀	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	4 ₄
6 ₁	3	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	4 ₅
6 ₂	1	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	1	3	4 ₇
6 ₃	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4 ₇
6 ₄	3	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3	1	4 ₇
6 ₅	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4 ₂
6	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	5

6																							1
6 7	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	4 8
6 8	1	3	3	2	1	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	4 2
6 9	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	4 3
7 0	2	3	1	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	3	4 7
7 1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	3	1	3	4 1
7 2	2	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4 5
7 3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	4 4
7 4	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	4 1
7 5	3	2	3	1	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	4 6
7 6	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	4 7
7 7	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	4 9
7 8	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3 9
7 9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	5 3
8 0	3	3	1	3	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	4 2




11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2024-05-23	2%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-02-15	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-07-31	<1%
7	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-01	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-06-27	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-01-21	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-04-12	<1%