



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del  
enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Enfermería**

**AUTORES:**

Rojas Izquierdo, Yaki Perlita ([orcid.org//0000-0002-8733-3371](https://orcid.org/0000-0002-8733-3371))

Ysla Rosario, Franxini Nayeli ([orcid.org//0000-0002-9786-466X](https://orcid.org/0000-0002-9786-466X))

**ASESORA:**

Mg. Valverde Rondo, Maria Elena ([orcid.org/0000-0001-5002-1350](https://orcid.org/0000-0001-5002-1350))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría y bendecirme durante todo este camino; a mis queridos padres Juan y Llanet por confiar en mí, por su apoyo y sacrificio constante, de igual manera a Luis Angel por estar siempre conmigo dándome muchos ánimos para continuar y no rendirme en el camino, a mi hija Lía Valentina que es mi soporte de cada día. A cada uno de ustedes les dedicó con todo mi amor y agradecimiento este sueño que ahora es una realidad, gracias por no dejarme caer durante el camino y por ser mi mayor motivación.

*Franxini*

A Dios, por bendecir e iluminar cada uno de mis días; a mis amados padres Wimber y Elvia, quienes son mi mayor motivación para cumplir con cada uno de mis objetivos; a mis hermanas Mercy y Nancy por su constante apoyo y confianza; a la señora Hermelinda por acompañarme durante toda esta etapa universitaria y darme la mano cuando más lo necesitaba, los amo con todo mi corazón y siempre serán mi motivo para cumplir cada una de mis metas.

*Yaki*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por cada una de sus bendiciones durante estos 5 años, por darnos la fortaleza para seguir adelante a pesar de los diversos obstáculos que se nos presentaron y por ser nuestro apoyo espiritual siempre.

A nuestra querida Universidad César Vallejo, nuestra querida y amada casa de estudios; a nuestros queridas maestras y maestros que nos acompañaron e impartieron sus experiencias y conocimientos durante nuestra formación profesional, por su apoyo constante y sus grandes e inolvidables consejos.

Agradecemos al director y licenciadas del “Hospital Distrital El esfuerzo” por brindarnos la autorización para desarrollar nuestro trabajo de investigación en su institución.

En especial agradecemos a nuestra asesora la Mg. Maria Elena Valverde Rondo por todas sus enseñanzas, consejos y paciencia durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VALVERDE RONDO MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO DE CRED DE UN HOSPITAL PÚBLICO, 2023", cuyos autores son YSLA ROSARIO FRANXINI NAYELI, ROJAS IZQUIERDO YAKI PERLITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VALVERDE RONDO MARIA ELENA <b>DNI:</b> 18875516 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5002-1350	Firmado electrónicamente por: MEVALVERDER el 20-12-2023 11:55:06

Código documento Trilce: TRI - 0678990



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTORES



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ROJAS IZQUIERDO YAKI PERLITA, YSLA ROSARIO FRANXINI NAYELI estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO DE CRED DE UN HOSPITAL PÚBLICO, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
YSLA ROSARIO FRANXINI NAYELI <b>DNI:</b> 76092678 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9786-466X	Firmado electrónicamente por: FYSLAR el 11-12-2023 15:16:03
ROJAS IZQUIERDO YAKI PERLITA <b>DNI:</b> 73594787 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8733-3371	Firmado electrónicamente por: YROJASI el 06-12-2023 22:37:52

Código documento Trilce: INV - 1406095



## INDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autores .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	15
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación entre nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED. Hospital público, 2023 .....	19
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción de madres. Hospital público, 2023 .....	20
<b>Tabla 3</b> Calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023.....	21

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel satisfacción de las madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023; donde la metodología fue cuantitativa de tipo básica, con un diseño correlacional de corte transversal con una muestra de 137 madres, a quienes se aplicó dos instrumentos, los cuales fueron previamente validados por tres expertos según la validación de contenido determinando la aplicabilidad y medidos en confiabilidad según Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.930 para el instrumento Nivel de satisfacción y 0.948 para calidad de cuidado, indicando que ambos instrumentos son altamente fiables; en los resultados se obtuvo que el 57.7% de madres tienen un nivel alto de satisfacción y el 54.0% indican que los enfermeros brindan una calidad de cuidado medio; asimismo en la relación de ambas variables se observó en el 46.0% de madres perciben un nivel alto de satisfacción y calidad de cuidado. Se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de cuidado con un coeficiente de correlación de Spearman con 0.945 y una significancia de 0.000.

**Palabras clave:** Cuidado, satisfacción, calidad.

## ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction of mothers and the quality of care of the Child Growth and Development Nurse in a state hospital, 2023. The methodology was quantitative of basic type, with a cross-sectional correlational design with a sample of 137 mothers, to whom two instruments were applied, which were previously validated by three experts according to the validation of content determining the applicability and measured in reliability according to Cronbach's Alpha, obtaining a value of 0.930 for the Level of satisfaction instrument and 0.948 for quality of care, indicating that both instruments are highly reliable. The results showed that 57.7% of mothers have a high level of satisfaction, and 54.0% indicate that nurses provide a medium quality of care; likewise, in the relationship between both variables, it was observed that 46.0% of mothers perceive a high level of quality of care. In conclusion, there is a significant relationship between the level of satisfaction and quality of care with a Spearman correlation coefficient with 0.945 and a significance of 0.000.

**Keywords:** Care, satisfaction, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el profesional de enfermería, es el pilar indispensable para la realización de todo cuidado hacia los pacientes, puesto que, los enfermeros(as) son los cuidadores que ejecutan acciones durante el periodo de promoción, prevención y recuperación de la salud de forma holística, por ello, de acuerdo a la calidad de cuidado que brinde, el usuario opinará acerca del servicio prestado, si es efectivo o seguro, o simplemente no cumple con las expectativas de ellos causando discomfort, convirtiéndole en un cuidado lejos de ser ideal, aspecto que refleja grados de insatisfacción en los pacientes, conllevando a evaluaciones deficientes referente a la calidad de cuidado realizada <sup>1</sup>.

La calidad de cuidado en el área de la salud es importante e inherente en el profesional de enfermería, ellos (as) cuentan con las competencias teóricas y la experiencia para proporcionar cuidados individualizados, necesarios y de calidad en la primera etapa del niño. En el programa de CRED, se desarrollan intervenciones de cuidado haciendo hincapié en la prevención y promoción de la salud, basándose en las actividades oportunas, personalizadas, humanizadas, continuadas y de calidad, además, priorizando el estándar definido para la realización de las prácticas profesionales competentes y responsables, es por ello que la calidad plantea un desafío que no se puede pasar por alto; se requiere, exige y desea que se ejerza con liderazgo en el cuidado de cada niño<sup>2</sup>.

A nivel mundial, se identifica que las instituciones de salud con el pasar de los años tienen deficiencias, lo cual, genera una atención precaria y disconforme hacia los pacientes, debido principalmente a la falta de recurso humano para brindar un cuidado de calidad, predisponiendo niveles de satisfacción mínimas, por ende, se resalta que ante la necesidad de una atención oportuna y eficiente se debe lograr que un gran porcentaje de madres que acuden a una institución de salud evalúen el nivel de calidad de cuidado brindado por parte del enfermero (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo de los niños.<sup>3</sup>

En los países Latinoamericanos, como en Colombia el 94% de madres que acuden a los programas de detección temprana, expresan un sentimiento de satisfacción con el servicio, evidenciando así, una percepción de cuidados de calidad enfermero hacia los pacientes. En Chile, las madres refieren un nivel satisfactorio alto respecto a los cuidados enfermeros con un 63.0%, además, se sugiere que las evaluaciones del nivel de satisfacción sean realizadas continuamente y ser consideradas como medida estratégica que favorezca conocer todo aspecto de las intervenciones realizadas con el afán de mejorar y fortalecer el cuidado. <sup>4</sup>

A su vez, a nivel nacional, se evidencio que un gran número de madres refieren sentirse insatisfechas con el nivel de atención brindada por el personal enfermero en los servicios de CRED, producto de escasez de profesionales de enfermería, atención inoportuna, tiempos de espera prolongados, ineficiente educación a la madre sobre la consejería nutricional y desarrollo psicomotor del niño(a).<sup>5</sup>

Por tal motivo, toda madre que lleva a su hijo(a) a los controles de CRED de forma periódica, es atendida en un máximo de quince a veinte minutos por el enfermero, en la cual, se realiza la evaluación continua al crecimiento y desarrollo de las niñas(os), permitiendo así, lograr la identificación temprana de cualquier riesgo, tales como; desnutrición crónica o aguda, así mismo, los profesionales de enfermería identificaran de forma oportuna enfermedades de riesgo y llegar a diagnósticos y tratamientos. Pero al mismo tiempo evaluará de acuerdo a la edad del niño(a).

Uno de los problemas vivenciados por toda madre es la insatisfacción en los cuidados recibidos por el enfermero(a), además, de espacios ineficientes para una adecuada evaluación del niño, tiempo de espera prolongados y deficiente educación, son las principales causas de insatisfacción, provocando la deserción de la madre al asistir periódicamente a los controles del niño de acuerdo a la edad que presenta, de modo que, predispone factores de riesgos para una mala detección oportuna de algún problema que pueda tener el niño, por ello es primordial saber la percepción y las satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado de salud. <sup>6</sup>

Por lo expuesto anteriormente, se realiza la siguiente pregunta ¿El nivel de satisfacción de las madres se relaciona con la calidad de atención del enfermero de crecimiento y desarrollo del Hospital Distrital El Esfuerzo 2023?

Este estudio, se fundamenta en los conceptos de Nola Pender, en el cual, recalca que las personas en sus intentos de mejorar sus estilos de vida, se imponen a crear conductas enfocadas en la salud conjuntamente en relación a la interacción con el entorno <sup>7</sup>. Mientras que Donabedian, hace mención que, para realizar las evaluaciones de calidad de cuidados en salud, es fundamental la especificación primaria de todo objetivo por seguir y el medio legítimo o más deseable para lograr el objetivo propuesto <sup>8</sup>. Tal así que ambos autores motivan al profesional de enfermería a fomentar una conducta promotora de salud en las madres.

En lo práctico, permitirá que los profesionales comprendan la importancia de la educación a las madres y el cuidado oportuno de los niños referente al crecimiento y desarrollo, mejorando así la calidad de cuidados para lograr un nivel de satisfacción óptimo. En cuanto a lo metodológico ayudará a la comunidad científica a generar nuevos estudios de investigación, y los instrumentos que se utilicen en esta investigación puedan ser aplicados por otros investigadores en otros contextos.

Como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el nivel satisfacción de las madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un hospital Público, 2023.

Los objetivos específicos son: Identificar el Nivel de satisfacción de las madres que asisten con sus niños al consultorio de CRED de un Hospital Público, 2023, Identificar la calidad de cuidado que brinda el enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023

Y las hipótesis se plantean como Ha: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023. H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Castillo (2022), en México tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención de los profesionales de enfermería, obteniendo como resultado que, la característica sociodemográfica más frecuente de toda madre fue: el 61.9% tienen entre veintiocho a treinta y siete años, 42.9% con nivel académico de secundaria, 78.9% son amas de casa, 54.9% proceden de zonas urbanas y 58.9% de estado civil conviviente. El 47.9% de madres manifiestan niveles de satisfacción alto respecto a los cuidados y atenciones por parte de los enfermeros(as), por otro lado, el 54.9% perciben que es mala y el 55.9% de madres tienen un nivel alto de satisfacción y recibieron regular calidad de cuidado. Se concluye que no hay relación de significancia entre los niveles de satisfacción de la madre con la calidad de atención del enfermero(a).<sup>9</sup>

Patermina (2021), en Colombia tuvo como objetivo la caracterización de las satisfacción de las madres de infantes que acuden a las estrategias de detección precoz de las alteraciones en el crecimiento y desarrollo del niño(a) menor de 5 años, se encontró como resultado que, el 94% de padres refieren un sentimiento de satisfacción con el servicio brindado y el 96% de padres manifiestan que recibieron tratos dignos y respetuosos por parte de los médicos y enfermeros(as), el 92% piensan que los ambientes son adecuados, el 82% consideran que los cuidados/atenciones se dan con privacidad, los ambientes físicos de la institución de salud fueron considerados limpios en un 87% y el 65% de pacientes considera que los tiempos de espera son adecuados.<sup>10</sup>

Poma (2021), tuvo como objetivo la determinación de la satisfacción de las madres referente a la calidad de atención de las enfermeras en los consultorios de niño sano en un establecimiento de salud en Lima. Se obtuvo como resultado que, el 80.0% de pacientes están satisfechos, pero el 20% están insatisfechos referente a los cuidados/atenciones brindadas por los enfermeros(as) en el consultorio CRED. Además, el 73.0% de encuestados tienen un nivel de satisfacción adecuada en la dimensión de confiabilidad, sin embargo, en la dimensión capacidad de respuesta y el elemento tangible refieren insatisfacción con un nivel de 44.0% y 46% respectivamente.<sup>11</sup>

Huayhua (2020), en Los Olivos- Lima dispuso como objetivo determinar los niveles de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de niño sano, donde se obtuvo que un 46% se encuentra insatisfecho, el 30.0% se encuentra satisfecho, y 24% se halló moderadamente satisfecho, referente a la dimensión humana se encontró que el 88% esta insatisfecho y el 12% se encuentra medianamente satisfecho, en la dimensión oportuna se concluyó que es 88% se encuentra insatisfecho y el 12% se halla medianamente satisfecho, en la dimensión continua se encuentra que el 84% está insatisfecho y el 16% se encuentra medianamente satisfecho, y por último la dimensión segura muestra un 70% de insatisfacción, el 16% se encuentra satisfecho y el 14% se halla medianamente satisfecho. <sup>12</sup>

Ríos (2020), propuso como objetivo estudiar la calidad de cuidado de los profesionales enfermeros y el nivel de satisfacción en las madres de infantes atendidos en el servicio de CRED en la institución de salud Bellavista Nanay (Punchana), se obtuvo como resultado que, el 77.0% de las personas encuestadas determinan un nivel mediano de calidad de cuidados o atenciones por el enfermero(a), 23% con una calidad de atención media; además, un alto nivel de satisfacción con 87% y una satisfacción media con 13%. Se concluye que, existe altas deficiencias en la calidad de cuidado brindado por los profesionales de enfermería y niveles de satisfacción en las madres. <sup>13</sup>

Chuquiyauri (2020), tuvo como objetivo la determinación del nivel de satisfacción de las madres ante la calidad de atención y consejería que brindan los enfermeros(as) en un centro de salud de Lima Este, tuvo como resultado, el 82%, cuentan con un nivel alto de satisfacción, pero también hay una pequeña proporción de madres que presentan un nivel medio de satisfacción con el 13.0% y un mínimo de participantes un 5% que presentan insatisfacción. <sup>14</sup>

Chunga (2019), en Piura dispuso como objetivo evaluar la satisfacción en las madres en relación con el aspecto técnico-científico, se encontró como resultado que, el 57% evidencian niveles altos de satisfacción, el 41% muestran mínimos niveles de satisfacción y 2% niveles de satisfacción media. Con respecto a la dimensión humana se obtiene un 51% de satisfacción en las madres, a su vez, se

evidencian porcentajes altos en 47% y 2% reflejan niveles de satisfacción media. En la dimensión de entorno el 48% se encuentra altamente satisfecho, el 46.4% refiere estar medianamente satisfechos y el 6% refleja niveles de satisfacción bajo.

15

Bautista M, Espiritu E, Huamanchoque H (2018), en Chosica tuvo como objetivo evaluar de la calidad de atención de enfermería en un Centro de Salud, donde obtuvo el 89,7% un alto nivel de calidad. Esto no solo representa a muchas de las acciones que brinda enfermera, sino que favorece el cuidado al establecer lazos de amabilidad, armonía, confianza y respeto con los padres o cuidadores.<sup>16</sup>

Monzon C, Oliva T (2019), en Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la apreciación de las madres sobre calidad del cuidado en CRED en una institución de salud, en la dimensión científico técnica es buena con un 73%, continuando con una percepción regular del 25,4 %, y por último un porcentaje mínimo de 1,6%. En lo interpersonal la percepción es de 70,5 % siendo buena y solo un 29,5 % se encontró con una regular percepción. Finalmente, en la dimensión del entorno un 50,8% es buena; seguida de un 48,4% de regular percepción regular siendo un porcentaje sobresaliente y con mala percepción solo un 0,8% .<sup>17</sup>

Sobre la base de los estudios revisados y analizados, se puede decir que para la atención de CRED de los niños(as) menores de 5 años, el profesional de enfermería debe tener en cuenta sus hábitos culturales, tradiciones y estilo de vida de cada grupo autóctono, a fin de generar cuidados sin tratar de cambiar o interponer nuevos hábitos, respetando la interculturalidad, basada en la comunicación y la atención diferenciada; además, el examen físico se debe realizar de manera exhaustiva y minuciosa en cada control de CRED, utilizando la inspección, auscultación, palpación y percusión, se debe priorizar el respeto, la privacidad, y la colaboración de la niña(o). Así mismo, la enfermera (o) debe explicar cada intervención a realizar empleando un lenguaje claro, simple y directo, creando una comunicación efectiva. <sup>18</sup>

De igual importancia, es de condición indispensable que antes de realizar la evaluación, se debe tener en cuenta las normas de bioseguridad (lavado de manos, desinfección de materiales,) garantizar la privacidad y el ambiente con una

temperatura ideal. Además, es relevante mencionar que la valoración antropométrica se efectúa en cada revisión, desde el momento del nacimiento hasta que el niño alcanza los 4 años, 11 meses y 29 días; el enfermero de CRED debe utilizar el Kit del buen crecimiento infantil para todas las niñas y niños menores de 5 años. Cada control de CRED debe ir acompañado de asesoría integral y nutricional, que promueva un diálogo de respeto y orientado, utilizando preguntas abiertas y demostrando interés mediante gestos como asentir con la cabeza y expresar afirmación.<sup>18</sup>

Igualmente, en el seguimiento del crecimiento y desarrollo infantil, se llevarán a cabo análisis de hemoglobina en niños y niñas a los 6, 12 y 18 meses, y posteriormente, a partir de los 24 meses anualmente. En el caso de los niños que presenten anemia, se aplicarán intervenciones conforme a las pautas establecidas en la NTS 134- MINSA/2017. Además, el tamizaje de parásitos en el niño(a) se efectuará a partir de los 12 meses de edad, una vez al año.<sup>19</sup>

Por otra parte, es importante que la enfermera evite el uso de diminutivos como “mamita”, “hijita”, “señito”, y otros similares, optando por llamar a la madre o al cuidador del niño por sus nombres. Por otro lado, el entorno de atención debe cumplir con los estándares de limpieza, confort, privacidad y seguridad tanto para la niña o niño como para la madre o padre que lo acompañe. Se debe mantener una temperatura apropiada durante la consulta, teniendo en cuenta las condiciones climáticas; los equipos y materiales que se emplean deben estar completos y en buen estado. Durante la atención, la enfermera debe saludar y presentarse de manera amable ante la madre, mostrando empatía y respeto, reconociendo la identidad y singularidad de la niña o niño al dirigirse a ellos por su nombre, con el fin de crear un ambiente de confianza y armonía, garantizando una atención de alta calidad.<sup>20</sup>

Por ende, la base teórica se sustenta en los principios desarrollados por Nola Pender. Según estos principios, el ser humano, en su esfuerzo por mejorar su calidad de vida, se compromete en la creación de nuevos comportamientos o conductas que promuevan la salud en su interacción con el entorno. De esta manera, se busca lograr resultados positivos como resultado de la práctica de

conductas saludables y la implementación de medidas preventivas para reducir el riesgo de enfermedades que puedan afectar el crecimiento y desarrollo de los niños<sup>21</sup>. Estos principios consisten en tres elementos fundamentales:

Primeramente, abarca las características y vivencias individuales, las cuales comprenden la conducta pasada relacionada y los factores personales, que incluyen aspectos biológicos, psicológicos y socioculturales. Ambos elementos explican que las experiencias aprendidas primitivamente pueden generar efectos directos en las conductas de las personas, teniendo resultados en los estilos de vida tanto favorables como desfavorables para su salud. Otro aspecto es la cognición y afecto relativo a las conductas específicas, en la cual, se fundamenta seis componentes: el primer concepto es la percepción de beneficio de la acción donde se refiere a cada actitud que contribuye a la salud, el segundo concepto percepción de trastornos del movimiento donde se explica el comportamiento negativo de las personas en relación con su comportamiento, el tercer concepto es la percepción de autoeficacia aquí se adopta una mejor actitud que conduce a un mejor estilo de vida.<sup>21</sup>

El cuarto concepto son las consecuencias relacionadas con la actividad, es cualquier sentimiento que conduce a un resultado positivo o negativo, basado en la acción humana, el quinto componente se centra en las influencias interpersonales, destacando que las personas tienden a adoptar conductas que promueven la salud cuando los individuos significativos para ellas esperan cambios en sus comportamientos. En el último concepto se refiere a las influencias situacionales en el entorno, subrayando que las circunstancias pueden ejercer un impacto tanto positivo como negativo en el compromiso o la participación en conductas que fomentan la salud.<sup>21</sup>

Finalmente, el tercer aspecto, se refiere a los resultados conductuales, donde primero se fomenta el compromiso con un plan de acción mediante la formulación de objetivos específicos para lograr una mejor calidad de vida, razón por la cual la salud y el comportamiento están estrechamente relacionados con el logro del estilo de vida. En segundo lugar, implica un comportamiento promotor de la salud, es

decir, cualquier acción o comportamiento positivo para garantizar que las personas alcancen el mejor estilo de vida posible para el bienestar y la salud. <sup>21</sup>

La satisfacción, es comprendida como las percepciones de los pacientes sobre los grados del cumplimiento de sus necesidades alteradas, de manera que en su mayoría se evidencian expectativas negativas de insatisfacción sobre los cuidados por parte de los profesionales de enfermería en el trato brindado. La satisfacción de pacientes es compleja, ya que busca medir las experiencias vividas en base a las expectativas, percepción de los usuarios y familiares, permitiendo determinar una adecuada gestión, organización y eficiencia de los cuidados brindados. <sup>22</sup>

Según los autores, el nivel de satisfacción abarca en las instituciones de salud un aspecto muy importante, puesto que, se resalta si la calidad de los cuidados brindados a los niños (as) durante la atención de CRED, cumple con las expectativas de las madres, padres y/o cuidadores. Además, sirve como una herramienta de evaluación y mejora para el personal de enfermería, donde, los aspectos que predisponen un nivel de satisfacción bajo, servirán como motivación para brindar un mejor cuidado. <sup>23, 24</sup>

Para el MINSA, valorar la satisfacción del usuario es sumamente importante por ello, adaptó el cuestionario Servqual de acuerdo a las siguientes 5 dimensiones: En lo que se refiere a la dimensión de confiabilidad, se enfoca en la capacidad de brindar el servicio de acuerdo a las normativas establecidas, lo cual engloba tanto actividades de atención administrativa como la programación y el protocolo de atención disponible. Otra dimensión se relaciona con la capacidad de respuesta, se trata de la prestación de servicios de manera eficaz, efectiva y ágil; se incluye los procesos de administración, realización de historias clínicas, toma de exámenes necesarios y oportunos. <sup>25</sup>

La tercera dimensión es la seguridad, lo cual se enfoca en aspectos que tienen influencia en el confort del usuario a partir de la conducta del personal que está a cargo, como proteger su privacidad, ser confidencial, realizar las historias completas sin omitir o agregar datos que no corresponden, contemplándolo de manera holística brindando un cuidado humanizado. <sup>25</sup>

En cuanto a la cuarta dimensión, hace referencia a la empatía, esto implica la habilidad del buen trato que tiene el personal de salud hacia los usuarios, siguiendo la regla fundamental o de oro que dicta "no hagas a los demás lo que no quisieras". que te hagan a ti". Es esencial que cada profesional de la salud adopte un enfoque que incluya el respeto y amabilidad, tomando en cuenta al paciente, respetando sus decisiones, informando cada tratamiento o procedimiento a realizar.<sup>25</sup> En la última y no la menos importante dimensión, es los aspectos tangibles, que se relaciona con la percepción, es decir, la apariencia de las instalaciones físicas, imagen que proyecta el profesional de salud (buena o mala), las condiciones de los equipos, el material de comunicación, orden, limpieza, modernidad, y confort.<sup>26</sup>

La calidad, es conceptualizada por Donabedian, como los logros de mayor beneficio en la atención proporcionada por el personal de salud, con menor riesgo posible para los pacientes, donde, el mayor beneficio es definido como las funciones alcanzables en base al recurso disponible para realizar los cuidados.<sup>27</sup> De acuerdo a las definiciones de las dimensiones según el autor anteriormente mencionado; se tiene a la dimensión técnica, donde se toma en cuenta a los fundamentos científicos, la normatividad establecida para esta estrategia, el conocimiento y preparación del enfermero para brindar un cuidado oportuno y de calidad, y la asesoría integral. Esta última tiene como objetivo ayudar a la madre, el padre o el cuidador a comprender los factores que influyen en la salud y la nutrición de su hijo, identificados durante la evaluación, y buscar alternativas para resolverlos o mejorarlos.<sup>27</sup>

Del mismo modo, el enfermero lleva a cabo una evaluación y seguimiento apropiado y personalizado del crecimiento y desarrollo de cada niña y niño. Para ello, emplea una variedad de herramientas diseñadas específicamente para diferentes rangos de edad. El EEDP se utiliza para los niños de 0 a 24 meses, mientras que el TEPSI se aplica a los niños de 2 a 5 años, recalando que se refuerza los conocimientos previos de los padres. En esta dimensión también se emplea los diferentes procedimientos y/o análisis, diagnósticos y tratamiento que permitan la prevención o recuperación de los niños, considerándolo como un ser biopsicosocial.<sup>28</sup>

La siguiente dimensión es la humana, hace referencia a la relación entre el enfermero que brinda el cuidado y el paciente, es decir si se incluye el trato personalizado, amable y de respeto durante toda la prestación de los cuidados.<sup>28</sup>

Como ultima dimensión se tiene al entorno, se refiere a las condiciones en que se encuentra la infraestructura (ventanas, paredes, decoración) y los ambientes .<sup>29</sup>

Como enfoques conceptuales se tiene en cuenta, en primer lugar, la estructura, ya que abarca la esencia primordial, el pilar de la institución, todo medio necesario para la administración de los cuidados, englobando tanto el recurso humano, tecnológicas, normativas y de organización para la prestación de los servicios. En segundo lugar, se encuentra el enfoque proceso, hace referencia a la actividad ejecutada por el personal de salud y predispone la parte idónea de la cual se resalta las intervenciones que dan solución a los problemas de la salud. Finalmente está el enfoque de resultado, son los cambios de la condición de salud generado de la suma de las estructuras y procesos que impactan positivamente o negativamente en las percepciones de los servicios recibidos. <sup>30</sup>

### III. METODOLOGÍA

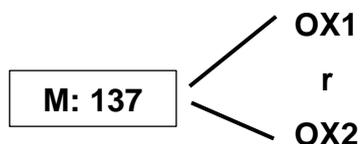
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

Investigación básica, porque su finalidad fue adquirir un conocimiento completo mediante la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, eventos o realidades observadas, además, contó con un enfoque cuantitativo, porque indaga sobre las medidas de variables previamente establecidas, con el fin de optar estrategias sistemáticas, objetivas y rigurosas para la generación y refinamiento de conocimientos, a su vez, utiliza la reflexión deductiva y generalizaciones. <sup>31</sup>

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de la presente investigación fue no experimental: transversal descriptivo correlacional. Su diseño fue no experimental, puesto que, buscó que el investigador observe las variables tal y como se encuentran en su entorno, y es de doble casilla porque es una medida del grado en que se comparan dos variables <sup>32</sup>. Es transversal porque la recolección de los datos se hizo en un solo momento, en un tiempo único. Se efectúa sucesivamente como:



X1: Nivel de satisfacción

X2: Calidad de cuidado

### 3.2. Variables y operacionalización

- **Variable independiente: Nivel de satisfacción**

**Definición conceptual:** Nivel de percepción que experimentan las madres, padres y/o cuidadores en relación con la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería profesional, abarcando aspectos como la calidad y comodidad en la interacción humana.<sup>41</sup> (Anexo N° 1)

**Definición operacional:** La recolección de datos se realizó mediante el instrumento de Servqual modificado, contando con la adaptación por el Ministerio de Salud, para medir el nivel de satisfacción, luego fue tomado y modificado para enfermería en la investigación realizada por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G, en 2020. Nivel De Satisfacción: desacuerdo (1), indeciso (2), acuerdo (3)

**Dimensiones:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

**Escala de medición:** Escala tipo Likert.

- **Variable dependiente: Calidad de cuidado.**

**Definición conceptual:** La calidad del cuidado de enfermería se define como el servicio humano, puntual, constante, individualizado y efectivo proporcionado por enfermeros(as), conforme a los estándares establecidos para llevar a cabo una práctica profesional responsable y competente.<sup>42</sup> (Anexo N° 1)

**Definición operacional:** Esta percepción será medida mediante un Cuestionario de 26 ítems, por ende, se aplicarán las siguientes escalas: siempre (3), A veces (2), nunca (1)

**Dimensiones:** Técnica, humana, entorno o amenidades.

**Escala de medición:** Escala tipo Likert.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población.**

El presente estudio estuvo conformado por 455 madres padres y/o cuidadores de niños que asisten al consultorio CRED del Hospital Distrital El Esfuerzo.

#### **Criterios de inclusión**

- Madres de familia mayores de 18 años y menores de 45 años que acudan al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Distrital El Esfuerzo.
- Madres de familia sin ningún impedimento físico o psicológico (sorda, muda o que hable quechua como único idioma)
- Madres de familia que desean participar en el estudio e investigación, con el registro correcto del consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Madres de familia menores de 18 años y mayores de 45 años que acudan al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Distrital El Esfuerzo.
- Madres de familia con algún impedimento físico o psicológico (sorda, muda o que hable quechua como único idioma)
- Madres de familia que no desean ser participantes en el estudio e investigación

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo conformada por 137 madres de familia de la población en estudio. La elección se llevó a cabo de manera que garantice representatividad, se utilizó un enfoque aleatorio y aplicando una

fórmula que establezca el nivel de confianza y el margen de error de la muestra. (Anexo N° 2)

### **3.3.3. Muestreo:**

El muestreo fue aleatorio simple, pertenece a la categoría de muestra probabilística. En este enfoque, todos los elementos de la población tienen igual probabilidad de ser elegidos. Se llevó a cabo mediante un proceso de selección al azar de individuos de un conjunto total, asignando a cada miembro un número para su eventual elección. Este proceso garantiza que todos los elementos considerados para la muestra tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados.<sup>33</sup>

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Una madre, un padre o un cuidador que cumplan con todos los criterios de inclusión establecidos para el estudio establecido.

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

### **Técnica**

Como técnica que se usó en el trabajo de investigación fue la encuesta.

### **Instrumento de recolección**

Los instrumentos para ambas variables fueron modificados por las autoras de la presente investigación. Para la primera variable satisfacción, de la madre, padre o un cuidador (Anexo 2), se empleó un cuestionario, lo cual constó de cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Este instrumento Servqual modificado, que fue adoptado por el Ministerio de Salud, para medir el nivel de satisfacción. Luego fue tomado y modificado para enfermería en la investigación realizada por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G, en 2020.<sup>34</sup> (Anexo 3)

El cuestionario es de escala likert, en donde se asignaron los siguientes puntajes: 1 desacuerdo, 2 indeciso y 3 acuerdo, teniendo así los valores de evaluación Alta (31 a 45 puntos), Mediana (16 a 30 puntos) y baja (1 a 15 puntos). Cuenta con una confiabilidad de según la aplicación del Alfa de Cronbach de 0.75, lo que indica que su investigación es confiable.<sup>34</sup>

Para la segunda variable calidad de cuidado del enfermero, también se empleó como instrumento un cuestionario (anexo 3), lo cual constó de 3 dimensiones según Donabedian: técnica, humana y entorno o amenidades, está conformando por 26 ítems. Este instrumento cuyo autor es Luz Enit Taminche Llamo, es utilizado medir la calidad de cuidado.<sup>35</sup>

Los rangos de puntuación para los ítems fueron elaborados según la escala de Likert. Tal cómo se está detallando: siempre (3 puntos), a veces (2 puntos), Y nunca (1). Cuenta con una confiabilidad según la aplicación del Alfa Cronbach igual 0,75, lo que indica que su investigación es confiable.<sup>35</sup> Este instrumento será modificado por las autoras. (Anexo 3)

### **Validez**

Ambos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos, en el cual intervinieron 3 Licenciadas de enfermería que laboran en el programa de CRED, dónde evaluará criterios de claridad, relevancia y coherencia. A continuación, se presenta los resultados de los expertos. (Anexo 4)

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de ambos cuestionarios, se realizó una prueba piloto con 20 madres que cumplieran con los criterios semejantes a la muestra, luego de obtener todas las respuestas, pasó por un proceso estadístico designado Alpha de Cronbach, puesto que ambos instrumentos tuvieron una escala de medición de Likert, el valor que se obtenga determinó el nivel de confianza del trabajo de investigación.

Teniendo un valor excelente de 0.930 al analizar la variable Nivel de satisfacción y un valor excelente de 0.948 al analizar la variable Calidad de cuidado; demostrándonos un alto índice de fiabilidad de los mencionados instrumentos de recolección de datos. (ANEXO 5)

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el presente estudio primero se envió al comité de ética de la Universidad, posterior a ello, la aprobación del proyecto de investigación. Por otro lado, se realizó una solicitud a la escuela profesional de enfermería, luego se envió a la Red de Trujillo, de quién se esperó la aprobación con la emisión de un documento el que fue entregado al Hospital Público en estudio, así mismo, se coordinó con la jefa de enfermería del Hospital, dónde se le explicó sobre el proyecto de investigación. (Anexo 6)

Luego se identificó a la madre, padre o un cuidador que cumplen con los criterios de inclusión, se le explicó el objetivo y la importancia de sus respuestas con veracidad, Para la obtención de datos se llevó a cabo la siguiente secuencia.

- Se le pidió a la madre, padre o un cuidador que acepten ser parte del estudio que firmen el consentimiento informado de forma libre y voluntaria.
- Luego de obtener el consentimiento de cada participante se procedió a aplicar el instrumento (cuestionario) de manera personal, donde marcaran las opciones según su criterio. (Anexo 7)
- Finalmente, se les agradeció su participación.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Se emplearon dos enfoques estadísticos: el descriptivo y el inferencial. El método descriptivo se utilizó para medir el nivel de satisfacción de las madres y la calidad del cuidado enfermero CRED mediante el programa Excel. Por otro lado, el enfoque inferencial ayudó a determinar la naturaleza de los datos

para aplicar la correlación correspondiente. Para realizar estos análisis, se empleó el software estadístico SPSS Versión 25, presentando los resultados a través de tablas y gráficos pertinentes para visualizar los hallazgos y el diseño final del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En los aspectos éticos de una investigación se consideró el consentimiento informado, que es la aplicación de un documento formal donde se precisa la autorización de la participación de las personas en la investigación, de cual, se expresó que, los datos obtenidos fueron de un beneficio sin fines de lucro sino como un aporte científico y auto conocimiento para los participantes. Así mismo, la verdad fue el beneficio del resultado que se obtuvo a través del proyecto de investigación, con el fin de mejorar el nivel de cuidado en los servicios de crecimiento y desarrollo infantil, otro aspecto ético es la no maleficencia donde abarca el respeto físico y psicológico de la persona, donde, hay un grado de privacidad del participante, es por ello que, se asignará seudónimos. La Autonomía hizo referencia a la aceptación libre y plena de la persona en ser partícipe de la investigación, a su vez, se aplicó el respeto como factor idóneo ante las opiniones de la entrevista efectuada y el retiro voluntario del participante si así lo requiera. Por último, está la justicia, donde se expresó y fundamentó como un factor clave durante las entrevistas que se ejecutaron, de la cual, el trato, respeto y entrega de los resultados serán entregados por igual sin distinción de clase y no se evidencie una peculiaridad que predisponga un acto de discriminación.<sup>36</sup>

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** Relación entre nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED. Hospital público, 2023

		Calidad de Cuidado					
		Alto		Medio		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%
Nivel de Satisfacción	Alto	63	46.0%	16	11.7%	79	57.7%
	Medio	0	0.0%	58	42.3%	58	42.3%
Total		63	46.0%	74	54.0%	137	100.0%

*Nota.* Cuestionario de Servqual adaptado por Lic. Barrientos y Palomino, el otro instrumento fue de Tamiche L y fueron aplicados a las madres de un Hospital público, 2023/SPSS.

Correlación de Spearman  $r_s = 0.945$

$p = 0.000$

Interpretación. De la tabla 1, muestra la relación de entre nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED observándose un mayor porcentaje de madres que percibieron un nivel alto de calidad de cuidado que a su vez manifestaron un nivel alto de satisfacción con un total de 63 personas, lo que representa el 46.0%; asimismo, al analizar la correlación entre las variables "Nivel de satisfacción de madres" y la "Calidad de cuidado del enfermero", se obtuvo un coeficiente de correlación alto de 0.945 con un valor de significación (p-valor) de 0.000. Aceptando la hipótesis general ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 2 Nivel de satisfacción de madres. Hospital público, 2023**

Variable Independiente	Niveles	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (hi)
Nivel de satisfacción	Alto	79	57.7%
	Medio	58	42.3%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Cuestionario de Servqual adaptado por Lic. Barrientos y Palomino, fue aplicado a las madres de un Hospital público, 2023.

Interpretación. De la tabla 2, se destacó que el 57.7% de las madres encuestadas tuvieron un nivel alto de satisfacción desarrollado en lo que respecta a la atención brindada por los profesionales enfermeros y un 42.3% de madres tuvieron un nivel de satisfacción medio.

**Tabla 3 Calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023.**

Variable Dependiente	Niveles	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (hi)
Calidad de cuidado de enfermería	Alto	63	46.0%
	Medio	74	54.0%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* El instrumento fue tomado de Tamiche L y fue aplicado a las madres de un Hospital público, 2023.

Interpretación. De la tabla 3, se destacó que el 54.0% de las madres encuestadas indican que los enfermeros en CRED tienen una calidad de cuidado medio y un 46.0% de las madres indicaron que la calidad del enfermero CRED es alto.

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 1, según los resultados obtenidos, se observa una relación entre el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023; esta correlación se estableció después de examinar los datos a través del Coeficiente de Spearman, previamente habiendo realizado la prueba de normalidad, después de haber realizado un análisis a través de una tabla cruzada que involucra ambas variables, en el análisis descriptivo se encontró que el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero es de nivel alto con un 46.0% (63 personas) y en el nivel medio se encontró 42.3% (58 personas). En tanto en el análisis inferencial a través del coeficiente de correlación de Spearman se encontró un  $r_s = 0.945$  y una significancia de  $p = 0.0000 < 0.05$ , probando la hipótesis alternativa de relación entre las variables.

Esta investigación se asemeja con Maqqe y Paredes <sup>37</sup>, al analizar sus dos variables de satisfacción y calidad de cuidado enfermero, obtuvo como resultados que el 70.4% de las madres están satisfechas con una calidad de cuidado alto, un 27% se encuentran medianamente satisfechas con un cuidado de calidad medio.

El hallazgo contrasta con el estudio de Huilca y Vílchez <sup>38</sup>, que identificó niveles bajos de satisfacción y calidad de cuidado el 62,0% (41) y un 59,0% (43) con un grado moderado de satisfacción en cuanto a la calidad del cuidado, según sus evaluaciones. En resumen, su conclusión fue que las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo muestran insatisfacción y baja percepción de calidad de cuidado en todas las áreas estudiadas, situándose en el nivel "por mejorar".

En esta investigación, se descubrió que el 46% muestra un alto nivel en la conexión entre la satisfacción y la calidad de las variables. Esto implica que la enfermera organiza las citas y consultas necesarias para que los niños puedan ser evaluados. La satisfacción refleja cómo las madres experimentan subjetivamente el cumplimiento o incumplimiento de sus expectativas en cuanto

a los cuidados. De acuerdo con la teoría de Donabedian<sup>25</sup>, enfocarse en el cuidado del crecimiento y desarrollo infantil es crucial, ya que implica considerar las necesidades y expectativas específicas de las madres. Este enfoque promueve una atención más centrada en el paciente y, como resultado, una mayor satisfacción. Al evaluar la satisfacción de las madres, no solo se obtiene un indicador de excelencia, sino que también se perfecciona una herramienta para alcanzar la excelencia<sup>39</sup>.

No obstante, el 42% de madres presentaron un nivel de satisfacción y calidad medio, lo que significa en riesgo para ser baja, en el cuidado dentro del control de crecimiento desarrollo del niño (a). Por lo tanto, es necesario que el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de CRED debe aplicar el cuidado de la madre y su familia con una mirada hacia la autoeficacia percibida de Nola Pender<sup>21</sup>, es decir lograr competencias y compromiso de uno mismo para ejecutar ciertas conductas de salud, para el objetivo de lograr el cuidado integral. Por ello, si la calidad de cuidado del enfermero mejora de igual modo mejorara el nivel de satisfacción de la madre, es fundamental que el enfermero del programa CRED en las atenciones evalué al menor de manera integral y realizando retroalimentaciones a las madres para mejorar la calidad de cuidado y garantizar un cuidado efectivo y satisfactorio para los niños.

En la tabla 2, se evidencia que un 57.7% (79) de las madres que participaron en la encuesta experimentan un alto nivel de satisfacción con respecto al cuidado proporcionado por los enfermeros profesionales, a esto se agrega que dentro de las dimensiones de satisfacción se encontraron que los porcentajes más altos se encuentran aspectos tangibles con 88.3% (121) y empatía 60.6% (83) (anexo 10). Mientras que el 42.3% (58) de las madres reportan un nivel de satisfacción medio, teniendo el porcentaje más bajo en la dimensión capacidad de respuesta 1.4% (2) (anexo 11).

Este resultado se asemeja con Poma (2021)<sup>11</sup>, quién encontró que el 80.0% de madres están satisfechos, pero el 20% están insatisfechos referente a los cuidados brindadas por los enfermeros(as) en el consultorio CRED. Además, el 73.0% de encuestados tienen un nivel de satisfacción adecuada en la

dimensión de confiabilidad, sin embargo, en la dimensión capacidad de respuesta y el elemento tangible refieren insatisfacción con un nivel de 44.0% y 46% respectivamente. De igual forma Chuquiyaury<sup>14</sup>, representa un alto porcentaje de (82%) de satisfacción. No obstante, existe un grupo minoritario que experimenta un nivel de satisfacción moderado, representando el 13.0%, y un número reducido, alrededor del 5%, que se encuentra insatisfecho.

En la presente investigación realizada se encontró una satisfacción alta de 57.7% (79), donde las dimensiones que resaltan son aspectos tangibles y empatía, esto significa que la mayoría de las madres están satisfechas. Para Donabedian la satisfacción es la percepción del usuario, de acuerdo a los conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y necesidades, así mismo, lo considera un indicador válido para las mejoras posibles de salud. El hospital público ha tenido un impacto positivo en la satisfacción de las madres, lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos, el personal de enfermería está capacitado para ofrecer valores, un trato digno, conocimientos y experiencia, por otro lado, la estructura, los ambientes limpios, iluminados y decorados ayudan a mantener o elevar la satisfacción en las madres.

Por otro lado, según los resultados obtenidos, se registró un nivel medio de satisfacción del 42.3% (58), identificándose como área de debilidad la capacidad de respuesta. Basándose en la teoría de la conducta promotora de la salud de Nola Pender<sup>21</sup>, se destaca la importancia crucial de comprender y fomentar las actitudes, motivaciones y acciones de las personas para obtener resultados positivos mediante la adopción de comportamientos saludables y la aplicación de medidas preventivas para reducir riesgos que puedan afectar el crecimiento y desarrollo de los niños. Por lo tanto, se enfatiza que las enfermeras y enfermeros en este hospital deben emplear estrategias que maximicen los beneficios para la salud. El control del crecimiento y desarrollo durante la primera etapa de vida es fundamental, siendo necesario generar satisfacción en las madres para motivar su asistencia con una actitud positiva hacia el cuidado de sus hijos. Esta aproximación ayuda a prevenir riesgos y el abandono en los controles periódicos de salud de los niños (as).

En la tabla 3, se evidencia que el 54.0% de las madres encuestadas expresan que los enfermeros de CRED brindan un cuidado de calidad media, de las cuales sobresale la dimensión técnica 19% (26) en relación a esta variable. (anexo 11). Por otro lado, el 46.0% considera que la calidad de cuidado de los enfermeros en CRED es alta; dentro de las dimensiones analizadas con mayor porcentaje se obtuvo de técnica con 81%. (111) (anexo 11).

Este resultado coincide con la investigación de Ríos <sup>13</sup>, quien concluyo 77.0% tiene calidad de cuidado regular, indicando deficiencias por mejorar en la calidad de cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería, ya que la mayoría de las personas encuestadas informaron niveles "Medios" en lugar de "Altos" en lo que respecta a la calidad de cuidado, en resumen, los resultados sugieren que se necesita mejorar la calidad de los cuidados. De igual forma, Bautista M, Espiritu E, Huamanchoque H<sup>16</sup>, obtuvo el 89,7% que significa un alto nivel de calidad. Esto no solo representa a muchas de las acciones que brinda enfermera, sino que favorece el cuidado al establecer lazos de amabilidad, armonía, confianza y respeto con los padres o cuidadores.<sup>16</sup>

Las debilidades encontradas en las dimensiones anteriormente mencionadas, se relaciona con la base teórica de Nola pender. Según su concepto de influencias interpersonales, es más probable que las personas adopten comportamientos de promoción de la salud cuando individuos significativos para ellos esperan estos cambios y brindan ayuda o apoyo para llevarlos a cabo. Es crucial asegurar un cuidado de alta calidad que cumpla con estándares apropiados. Esto no solo resulta fundamental para la satisfacción de las madres, sino también para generar efectos positivos en la salud y el bienestar de los niños, además de alcanzar los objetivos de prevención y promoción de la salud.

No obstante, la satisfacción es considerado un indicador de la prestación de servicio y muy importante para el sistema de salud. Siendo un reto constante y utilizado como un índice del buen funcionamiento, se centra en lograr los mejores resultados posibles con un enfoque en la seguridad del paciente<sup>40</sup>, en los cuales se destacan aspectos como la base científica, el cumplimiento de

normativas, la preparación del personal de enfermería y la asesoría integral como componentes esenciales para ofrecer una atención de calidad. Frente a los resultados encontrados adecuados se recalca que los enfermeros realizan la evaluación del crecimiento y desarrollo del niño de manera integral, es decir, el profesional de enfermería cuenta con los conocimientos suficientes para realizar las actividades correspondientes.

Finalmente, las limitaciones que se presentaron en esta investigación fue aplicar el instrumento a todas las madres en estudio, por ello, la aplicación de los instrumentos se realizó durante varios días consecutivos hasta llegar a la meta. Por otro lado, los estudios sobre el tema en investigación a nivel mundial son muy pocos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023. esto según el análisis descriptivo mediante tablas cruzadas con un 46.0% e inferencial mediante la prueba estadística de Spearman ( $r_s = 0.945$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ).
2. El 57.7% de las madres que participaron en la encuesta expresaron un alto nivel de satisfacción en relación a la atención proporcionada por los profesionales de enfermería y un 42.3% de las madres manifestaron un nivel de satisfacción medio.
3. El 54.0% de las madres que participaron en la encuesta reportaron que los enfermeros de CRED ofrecen una atención de calidad media y el 46.0% de las madres evaluaron la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros de CRED como alta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para mejorar el nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED debe proporcionar capacitación continua y oportunidades de desarrollo profesional para que los enfermeros se mantengan actualizados con las mejores prácticas y mejorar sus habilidades en el cuidado que brinda al paciente, para lograr conductas de salud óptimas.

Se sugiere realizar más investigaciones de enfoque cualitativo en cuanto al nivel de satisfacción de las madres que permitan conocer las percepciones y su realidad problemática del hospital, ya que hoy en día es un tema poco estudiado y de mucha relevancia para enriquecer los conocimientos, también para tener fuentes y bases esenciales para comparar resultados de este tipo de investigaciones.

En calidad de cuidado el enfermero se recomienda realizar una comunicación empática con las madres de familia a fin de informarle sobre los beneficios del componente CRED e invocar el cumplimiento de todas las actividades de esta estrategia, donde el enfoque de calidez de cuidado se centre en ser el mejor.

## REFERENCIAS

1. Ulloa I, Valbuena D, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev Cuid [Internet]. 2021;12(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729015/359568729015.pdf>
2. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanoic P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y su medición. Rev. Med.Condes-2028; 29(3). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567#section-cited-by>
3. Fariño J, Cercado A, Vera E, Vallefleres J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev Espacios.2018; 32 (32). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>.
4. Bueno C. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control cred. Centro de Salud Lajas, Chota 2020. [Tesis de Título] [Internet]. [ acceso 13 de mayo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4837/TESIS%20CORINA%20FINAL%20%20%202023%20-%2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019. [Internet]. [ acceso 13 de mayo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/TESIS%20CINDY%20DELGADO%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Loezar M, Briones E, Gea M, Otero L. Percepción de la atención sanitaria en la experiencia de maternidad y paternidad. Rev ScienceDirect.2022; 432 (425). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911122000024>
7. Hidalgo E. Abordaje de enfermería basado en el modelo de Nola Pender sobre hábitos del sueño. Rev Ene. 2022; 16 (2): 1-12. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200010)
8. Hernández A, Jiménez E, Pérez M, Santiago A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Rev Cienc Enferm. 2020; 26: 1-14. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219)
9. Castillo D. nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Tacabamba, 2021 [Internet]. 116.36.86. [citado el 13 de abril de 2023]. Disponible en: <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5145/TESIS-%20DANIEL%20ANTONY%20CASTILLO%20CHUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Patemina D. Satisfacción de los padres de los niños que vienen al programa de CRED de establecimiento de salud. [Tesis de Título] [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2017. [acceso 13 de mayo 2023]. Disponible desde URL: <https://metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articleojs-574/Description#tabnav>
11. Poma E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. [Tesis de Título] [Internet]. [acceso julio 2022]. Disponible desde

URL:[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Huayhua L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de Enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020. [Tesis de Título] [Internet]. Lima: Universidad Roosevelt, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/>
13. Ríos L. Calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana - 2020. [Tesis de Título] [Internet]. Iquitos - Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
14. Chuquiyauri R. Nivel de satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional brindada por la enfermera en el servicio de CRED en un centro de salud de Lima Este. 2019 [Tesis de Título] [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2017. [acceso mayo 2023]. Disponible desde URL: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11804/Chuquiyauri\\_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11804/Chuquiyauri_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de Enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo Febrero - marzo 2019. [Tesis de Título] [Internet]. Piura - Perú: Universidad Nacional de Piura, 2019. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
16. Bautista M, Espíritu T, Huamanchoque H. (2018). Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud "Virgen del Carmen" La Era, Lurigancho Chosica - Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 8. 10.17162/rccs.v8i1.980.

17. Monzón N, Tunjar S. 2021. Percepción de madres sobre la calidad del cuidado enfermero en Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, Centro de Salud MINSA. Chiclayo 2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9582/Monzon\\_Cotrina\\_Nathaly\\_Oriany\\_y\\_Tunjar\\_Oliva\\_Sharon\\_Stefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9582/Monzon_Cotrina_Nathaly_Oriany_y_Tunjar_Oliva_Sharon_Stefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Norma Técnica de Salud para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de Cinco Años N° 137-MINSA. Publicado en la Plataforma digital única del Estado Peruano. RM N° 537. (10 de Julio del 2017)
19. Norma Técnica-Manejo Terapéutico Y Preventivo de La Anemia En Niños, Adolescentes, Mujeres Gestantes Y Puérperas N° 134-MINSA. Publicado en la Plataforma digital única del Estado Peruano. RM N° 250. (15 de mayo del 2017).
20. Iloa M, Valbuena D, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev. Cuidarte. 2021;16(12). <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1130>
21. Aristizábal G, Blanco D, Ostiguín R, Sánchez A. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. Rev Enferm Univ. 2018; 8(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2011.4.248>
22. Castelo W, Cueva J, Castelo Á. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Rev Polo del conocimiento [en línea]. 2022, n°7(6). [citado: 2023 junio 10]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
23. Ministerio de Salud. Aportes para la operativización del modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad en el primer nivel. Rev MINSA. 2017. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>

24. Alcántara L, Aguilar D, Cano M, Díaz M, Puertas E. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Rev Enferm Glob.* 2020; 19 (58): 640-672. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000200020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020)
25. López E, Sifuentes M, Rodríguez L, Aguilar L, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* [Internet]. 2021;9(23): Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457665440016>
26. Febres R, Mercado M, Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev Fac Med Hum.* 2020; 20 (3): 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
27. Aguilar S, López E, Perea G, Rodríguez R, Sifuentes M. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Rev Entreciencias: Diálogos Soc Conoc.* 2021; 9 (23): 1-20. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
28. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2018;24(2):123-8.
29. Aibar C, Barrasa I, Moliner J, Gutiérrez I, Aibar L, Obón B, et al. Circulando hacia la seguridad del paciente: realidad y deseo. *Rev. Scielo,* 2019; 33(3): 242-248. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112019000300242&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112019000300242&lng=es).

Epub 25-Nov-

2019. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.11.003>.

30. Bazalar J, Tenorio J, Zafra J. Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. Rev Cubana Salud Pública. 2020; 46 (2): 1-17. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
31. Ñaupas H, Palacios J, Romero H, Valdivia M. Metodología de la investigación. Rev Ediciones de la U; 2020. (1): 560. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
32. García N, Manterola C, Quiroz G, Salazar P. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. Rev Med Clin CONDES. 2019; 30(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
33. Otzen Tamara, Manterola Carlos. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. [Internet]. 2017 Mar; 35(1): 227-232. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es)
34. Barrientos M, Palomino G. Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo en el puesto de salud La Esperanza- Chilca.2020; 126 (119). <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6847>
35. Arroyo E. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del centro de Salud La Fraternidad; Lima; Perú, 2021. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5040>

36. Vicerrectorado de Investigación. Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo. 2020. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
37. Maqqe A. Paredes Y. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S Peruarbo, Arequipa -2019. [Tesis para obtener el título profesional de Enfermería] Arequipa: Universidad de San Agustín de Arequipa. 2019.
38. Huillca L. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio de CRED-Hopital Santa Rosa-Madre de Dios,2019 [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería]. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote; 2022
39. Massip C, Ortiz M, Llantá C, Peña F, Infante I. The evaluation of health satisfaction: a challenge for Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 dic [citado 2023 Nov 20]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
40. Febres R, Mercado M, Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Nov 20]; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

41. Parasuraman, Ananthanarayanan, Leonard Berry y Valerie Zeithaml. "Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL". *Revista de venta al por menor* 67.4 (2002): 114. Disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Parasuraman+A%2C+Zeithaml+V%2C+Berry+L.+Refinement+and+reassessment+of+the+SERVQUAL+scale%2C+Journal+of+Retailing.1991%3B+Vol.+67%2C+Winter%2C+pp.+420-50&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Parasuraman+A%2C+Zeithaml+V%2C+Berry+L.+Refinement+and+reassessment+of+the+SERVQUAL+scale%2C+Journal+of+Retailing.1991%3B+Vol.+67%2C+Winter%2C+pp.+420-50&btnG=)
42. Ramírez C., Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Av. enferm.* [Internet]. Junio de 2013; 31(1): 42-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en)

## ANEXOS

### ANEXO 1. TABLA 4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Nivel de percepción que experimentan las madres, padres y/o cuidadores en relación con la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería profesional, abarcando aspectos como la calidad y comodidad en la interacción humana. <sup>41</sup>	La recolección de datos se realizó mediante el instrumento de Servqual modificado, contando con la adaptación por el Ministerio de Salud, para medir el nivel de satisfacción, luego fue tomado y modificado para enfermería en la investigación realizada por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G, en 2020.  Nivel De Satisfacción Desacuerdo: 1 indeciso: 2	<b>FIABILIDAD:</b>	Habilidad para realizar servicios  Atento y confiable.	Para medir las variables se utilizará una escala tipo Likert
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Listo y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno	
			<b>SEGURIDAD</b>	El conocimiento y cuidado del personal y su capacidad para lograr confiabilidad y competencia.	
			<b>EMPATÍA</b>	Se ofrece atención personalizada organización a sus pacientes.	

		acuerdo: 3	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Apariencia de las instalaciones, Local, equipos, personal y materiales de comunicación.	
Calidad de cuidado	La calidad del cuidado de enfermería se define como el servicio humano, puntual, constante, individualizado y efectivo proporcionado por enfermeros(as), conforme a los estándares establecidos para llevar a cabo una práctica profesional responsable y competente. <sup>42</sup>	Esta percepción será medida mediante un Cuestionario de 26 ítems, por ende, se aplicarán las siguientes escalas:  Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1	<b>TÉCNICA</b>	Eficacia: logro de los objetivos, aplicación correcta de normas y técnicas y administrativa  Eficiencia, uso adecuado de recursos  Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio  Seguridad. Prestación de servicios de salud, procesos de atención, beneficios, riesgos de salud	Para medir las variables se utilizará una escala tipo Likert
			<b>HUMANA</b>	Respeto  Información completa, veraz, oportuna y entendida  Interés, persona, necesidad, demandas	

				Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención	
			<b>ENTORNO O AMENIDADES</b>	Ubicación Comodidad Limpieza	

## ANEXO N° 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

#### I. PRESENTACIÓN:

Buenos días, somos estudiantes de Enfermería de X Ciclo, de la Universidad César Vallejo, en coordinación con el Hospital, nos encontramos haciendo un investigación titulada: Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Hospital Público, 2023 , que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Hospital Público, Para la cual necesitamos su participación, respondiendo las siguientes preguntas, la encuesta es anónima, confidencial. Por lo que agradecemos de antemano colaboración. Este cuestionario es de Servqual y adaptado por las LIC. Barrientos y Palomino, luego fue adaptado por las autoras de esta investigación.

#### II. DATOS GENERALES:

MADRE ( ) PADRE ( ) CUIDADORA( )

EDAD: \_\_\_\_ años ESTADO CIVIL: GRADO DE INSTRUCCIÓN:

#### III. INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador(a) , a continuación se muestra una serie de preguntas, con sus respectivas alternativas, en donde marcará con una aspa (x), la respuesta que crea CONVENIENTE.\_

DESACUERDO ( ) INDECISO ( ) ACUERDO ( )

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	DESACUERDO	INDECISO	ACUERDO
<b>I.FIABILIDAD:</b>			
1. ¿Usted fue atendido de acuerdo a la cita correspondiente previamente?			
2.El enfermero le explicó en el consultorio las actividades que debe realizar a su niño en casa, para estimular su desarrollo psicomotor?			
3. ¿El enfermero mantiene un tono de voz adecuado durante la evaluación?			

<b>II. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED duró entre 15 a 20 minutos?			
5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas para el cuidado de su niño(a)?			
6. ¿El personal de enfermería fue claro ante sus dudas?			
<b>III. SEGURIDAD:</b>			
7. ¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?			
8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?			
9. ¿El enfermero (a) que le atendió le realizó a su niño (a) un examen físico completo y minucioso?			
<b>IV. EMPATÍA:</b>			
10. ¿El profesional de enfermería le saluda y luego se despide por su nombre?			
11. ¿El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?			
12. ¿El enfermero (a) que atendió a su hijo(a) le brindó confianza?			
<b>V. ASPECTOS TANGIBLES:</b>			
13. ¿Los carteles, letreros y folletería del servicio le orientaron adecuadamente para el cuidado de su niño?			
14. ¿El servicio contó con personal de enfermería para brindarle orientación?			
15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio y es visiblemente atractivo?			
16. ¿El enfermero (a) utilizó el kit de evaluación de desarrollo psicomotriz (sonajas, juguetes, campanita, etc.)?			

**PUNTAJE**

Desacuerdo: 1

indeciso: 2

acuerdo: 3

## ANEXOS N° 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO DE CRED

#### I. PRESENTACIÓN:

Buenos días , somos estudiantes de Enfermería de X Ciclo, de la Universidad César Vallejo, en coordinación con el Hospital, nos encontramos haciendo un investigación titulada: Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Hospital Público, 2023 , que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Hospital Público, Para la cual necesitamos su participación, respondiendo las siguientes preguntas, la encuesta es anónima, confidencial. Por lo que agradecemos de antemano colaboración. Este instrumento fue tomado de Tamiche L y adaptado por las autoras de esta investigación.

#### II. INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador(a) , a continuación se muestra una serie de preguntas, con sus respectivas alternativas, en donde marcará con una aspa (x), la respuesta que crea conveniente.

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b> En la evaluación la enfermera:				
1	¿Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio?			
2	¿Llama a su niño por su nombre?			
3	¿Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño?			
4	¿Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas?			
5	¿La enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano, respeta sus creencias y costumbres?			
6	¿La enfermera (o) está bien uniformada, arreglada e identificada (fotocheck) durante la atención?			
7	¿Cuándo usted acude puntualmente a los controles de su hijo (a), la enfermera la felicita?			
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO</b> Durante la evaluación la enfermera:		Siempre	A veces	Nunca

8	¿El enfermero (a) se lavó las manos o usa guantes para examinar a su niño (o)?			
9	¿Evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico)?			
10	¿El enfermero graficó y registró en el carnet de su niño (a) el peso y talla, luego procedió a explicar el estado nutricional de su hijo (a)?			
11	¿Considera usted que la enfermera (o) cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene?			
12	¿Realiza la evaluación estimulación temprana a su niño en todas las consultas?			
13	¿Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara?			
14	¿El enfermero (a) le explicó sobre los controles de recién nacido, signos de alarma que debe tener en cuenta en su hija (o)?			
15	¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto, irritabilidad, problemas de lenguaje u otros?			
16	¿El enfermero antes de la aplicación de las vacunas, le brindó información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidados en el hogar?			
17	¿El enfermero le explicó sobre los análisis que se le realizarán a su niño (a), según la edad, como el descarte de parásitos y dosaje de hemoglobina?			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b> Durante la evaluación la enfermera:		Siempre	A veces	Nunca
18	¿Los materiales del consultorio de CRED se encuentran en buenas condiciones?			
19	¿La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención?			
20	¿El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a)?			
21	¿El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar?			
22	¿El consultorio de CRED, se mantiene iluminado?			
23	¿La ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada?			
24	¿El consultorio es adecuado para la demanda de los niños?			
25	¿El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de hemoglobina, vacunas y consejería?			
26	¿El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño (a) y lo tranquiliza durante la atención?			

## ANEXO 3

### Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023

Investigador principal: Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario, Franxini

Asesor: Maria Elena Valverde Rondo

#### **Propósito del estudio**

Buenos días, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023, cuyo propósito es "Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un hospital Público, 2023". Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la escuela de enfermería, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 5 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

#### **Información general:**

Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:**

Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Valverde Rondo María Elena al correo electrónico @ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## ANEXO 4

### Evaluación por juicio de expertos

Buenos días, somos estudiantes de Enfermería de X Ciclo, de la Universidad César Vallejo, en coordinación con el Hospital, nos encontramos haciendo un investigación titulada: Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Hospital Público, 2023 , que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Hospital Público, Para la cual necesitamos su participación, respondiendo las siguientes preguntas, la encuesta es anónima, confidencial. Por lo que agradecemos de antemano colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Trujillo Briceño Enny
<b>Grado profesional:</b>	Licenciada en enfermería
<b>Área de formación académica:</b>	Universitaria
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CRED, Inmunizaciones, Hospitalización, Emergencia.
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Distrital El Esfuerzo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	Más de 5 años (x )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED en un hospital público, 2023.
Autoras:	Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario, Franxini
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Distrital El Esfuerzo

Significación:	Como instrumento se utilizarán dos cuestionarios adaptados Servqual, luego fue tomado para enfermería por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G., contas de 5 dimensiones con 16 ítems para la variable satisfacción de las madres, mientras que el otro cuenta tres dimensiones y con 26 ítems para medir la calidad de cuidado del enfermero de CRED, se tomará de manera individual.
----------------	--

\*Instrumento Adaptado por las Autoras de la investigación.

4. Soporte teórico

Este estudio, se fundamenta en los conceptos de Nola Pender, en el cual, recalca que las personas en sus intentos de mejorar sus estilos de vida, se imponen a crear conductas enfocadas en la salud conjuntamente en relación a la interacción con el entorno. Mientras que Donabedian, hace mención que, para realizar las evaluaciones de calidad de cuidados en salud, es fundamental la especificación primaria de todo objetivo por seguir y el medio legítimo o más deseable para lograr el objetivo propuesto. Tal así que ambos autores motivan al profesional de enfermería a fomentar una conducta promotora de salud en las madres

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul> <p><b>Segundo Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para realizar servicios, atento y confiable</li> <li>• Listo y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno.</li> <li>• Proteger su privacidad, ser confidencial y justos.</li> <li>• Dar buen trato con respeto y amabilidad.</li> <li>• Apariencia física, imagen que proyecta el personal de salud, condiciones de los equipos, material, orden y limpieza.</li> </ul> <p><b>Segundo instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el conocimiento y preparación del enfermero para brindar un cuidado oportuno y de calidad, y la asesoría integral.</li> <li>• Hace referencia a la relación entre el enfermero que brinda el cuidado y el paciente.</li> <li>• Se refiere a las condiciones en que se encuentra la infraestructura (ventanas, paredes, decoración) y los ambientes</li> </ul>

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento mis cuestionarios sobre Satisfacción de las madres y la Calidad de cuidado del enfermero de CRED de un hospital público, 2023, adaptado por Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario Franxini. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido de acuerdo a la cita correspondiente previamente?	4	4	4	
	2. ¿El enfermero le explico en el consultorio las actividades que debe realizar a su niño en casa, para estimular su desarrollo psicomotor?	4	4	4	
	3. ¿El enfermero mantiene un tono de voz adecuado durante la evaluación?	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED duro entre 15 a 20min?	4	4	4	
	5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas para el cuidado de su niño(a)?	3	3	4	Y estuvo dispuesta a ayudar para el cuidado de su niño(a)
	6. ¿Usted comprendió la explicación que el	4	4	4	

	profesional de enfermería le brindo sobre el cuidado de su hijo(a)?				
SEGURIDAD	7. ¿El profesional que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?	4	4	4	
	9. ¿El enfermero (a) que le atendió le realizó a su niño(a) un examen físico completo y minucioso?	4	4	4	
EMPATÍA	10. ¿El profesional lo trató con amabilidad y respeto?	3	4	3	El profesional le saluda y luego se despide por su nombre.
	11. ¿El profesional le mostro interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	12. ¿El enfermero(a) que atendió a su hijo(a) le brindo confianza?	4	4	4	
	13. ¿Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente para el cuidado de su niño?	4	4	4	Folletería

ASPECTOS TANGIBLES	14. ¿El servicio contó con personal de enfermería para brindarle orientación?	4	4	4	
	15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio?	4	3	4	Y es usualmente atractiva
	16. ¿El enfermero utilizó las baterías (sonajas, juguetes, campanita, etc) durante la evaluación a su niño(a)?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de cuidado del enfermero de CRED
- Objetivos de la Dimensión:
  - Identificar la calidad de cuidado que brinda el enfermero de CRED en un hospital publico, 2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN HUMANA	1.¿Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio?	4	4	4	
	2. ¿Llama a su niño por su nombre?	4	4	4	
	3. ¿Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño(a)?	4	3	4	Y le brinda confianza
	4. ¿Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas?	4	4	4	
	5.¿La enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano, respeta sus creencias y costumbres?	4	4	4	
	6.¿La enfermera(o) está bien uniformada, arreglada e identificada (fotocheck) durante la atención?	4	4	4	
	7.¿Cuándo usted acude puntualmente a los controles de su hijo(a), la enfermera la felicita?	4	4	4	
DIMENSIÓN TÉCNICO	8. ¿El enfermero(a) se lavó las manos o usa guantes para examinar a su niño(a)?	4	4	4	
	9. ¿Evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico)?	4	4	4	
	10.¿El enfermero grafico y registro en el carnet de su niño(a) el peso y talla, luego procedió a explicar el estado nutricional de su hijo(a)?	4	4	4	
	11.¿Considera usted que la enfermera(o) cuenta con	4	4	4	

	los conocimientos suficientes para resolver preguntas que usted tiene?				
	12. ¿Realiza la evaluación estimulación temprana a su niño en todas las consultas?	4	4	4	
	13. ¿Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara?	4	4	4	
	14. ¿El enfermero(a) le explico sobre los controles de recién nacido, signos de alarma que debe tener en cuenta en su hija(o)?	4	4	4	
	15. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto, irritabilidad, problemas de lenguaje u otros?	4	4	4	
	16. ¿El enfermero antes de la aplicación de las vacunas, le brindo información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidados en el hogar?	4	4	4	
	17. ¿El enfermero le explico sobre los análisis que se le realizaran a su niño(a), según edad, como el descarte de parásitos y anemia?	4	4	4	
DIMENSIÓN ENTORNO	18. ¿Los materiales del consultorio de CRED se encuentran en buenas condiciones?	4	4	4	
	19. ¿La enfermera evita las corrientes de aire durante la atención?	4	4	4	
	20. ¿El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con "colores, adornos, imágenes, juguetes", para que su niño(a) se sienta cómodo(a)?	4	4	4	

21. ¿El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar?	4	4	4	
22. ¿El consultorio de CRED, se mantiene iluminado?	4	4	4	
23. ¿La ventilación del ambiente donde se encuentra su niño es adecuada?	4	4	4	
24. ¿El consultorio es adecuado para la demanda de los niños?	4	4	4	
25. ¿El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, ¿tamizaje de anemia, vacunas y consejería?	4	4	4	
26. ¿El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención?	4	4	4	

  
**Enny J. Trujillo Briceño**  
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
 CEP 66152

Firma del evaluador  
 DNI: 43300889

# ANEXO 4

## Evaluación por juicio de expertos

Buenos días, somos estudiantes de Enfermería de X Ciclo, de la Universidad César Vallejo, en coordinación con el Hospital, nos encontramos haciendo una investigación titulada: Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Hospital Público, 2023, que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Hospital Público, Para la cual necesitamos su participación, respondiendo las siguientes preguntas, la encuesta es anónima, confidencial. Por lo que agradecemos de antemano su colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jessica Castillo Grados
<b>Grado profesional:</b>	Licenciada en enfermería
<b>Área de formación académica:</b>	Universitaria
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CRED, INMINUZACIONES.
<b>Institución donde labora:</b>	Centro de salud Florencia de Mora Parte Alta.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	Más de 5 años (x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED en un hospital público, 2023.
Autoras:	Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario, Franxini
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Distrital El Esfuerzo

Significación:	Como instrumento se utilizarán dos cuestionarios adaptados Servqual, luego fue tomado para enfermería por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G., contas de 5 dimensiones con 16 ítems para la variable satisfacción de las madres, mientras que el otro cuenta tres dimensiones y con 26 ítems para medir la calidad de cuidado del enfermero de CRED, se tomará de manera individual.
----------------	--

\*Instrumento Adaptado por las Autoras de la investigación.

4. Soporte teórico

Este estudio, se fundamenta en los conceptos de Nola Pender, en el cual, recalca que las personas en sus intentos de mejorar sus estilos de vida, se imponen a crear conductas enfocadas en la salud conjuntamente en relación a la interacción con el entorno. Mientras que Donabedian, hace mención que, para realizar las evaluaciones de calidad de cuidados en salud, es fundamental la especificación primaria de todo objetivo por seguir y el medio legítimo o más deseable para lograr el objetivo propuesto. Tal así que ambos autores motivan al profesional de enfermería a fomentar una conducta promotora de salud en las madres

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul> <p><b>Segundo Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para realizar servicios, atento y confiable</li> <li>• Listo y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno.</li> <li>• Proteger su privacidad, ser confidencial y justos.</li> <li>• Dar buen trato con respeto y amabilidad.</li> <li>• Apariencia física, imagen que proyecta el personal de salud, condiciones de los equipos, material, orden y limpieza.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Segundo instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el conocimiento y preparación del enfermero para brindar un cuidado oportuno y de calidad, y la asesoría integral.</li> <li>• Hace referencia a la relación entre el enfermero que brinda el cuidado y el paciente.</li> <li>• Se refiere a las condiciones en que se encuentra la infraestructura (ventanas, paredes, decoración) y los ambientes</li> </ul>

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento mis cuestionarios sobre Satisfacción de las madres y la Calidad de cuidado del enfermero de CRED de un hospital público, 2023, adaptado por Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario Franxini. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido de acuerdo a la cita correspondiente previamente?	4	4	4	
	2. ¿El enfermero le explico en el consultorio las actividades que debe realizar a su niño en casa, para estimular su desarrollo psicomotor?	4	4	4	
	3. ¿El enfermero mantiene un tono de voz adecuado durante la evaluación?	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED duro entre 15 a 20min?	4	4	4	
	5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas para el cuidado de su niño(a)?	4	4	4	

	6. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de enfermería le brindo sobre el cuidado de su hijo(a)?	4	4	4	
SEGURIDAD	7. ¿El profesional que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?	4	4	4	
	9. ¿El enfermero (a) que le atendió le realizó a su niño(a) un examen físico completo y minucioso?	4	4	4	
EMPATÍA	10. ¿El profesional lo trató con amabilidad y respeto?	4	4	4	
	11. ¿El profesional le mostro interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	12. ¿El enfermero(a) que atendió a su hijo(a) le brindo confianza?	4	4	4	
	13. ¿Los carteles o letreros del servicio le orientaron	4	4	4	

ASPECTOS TANGIBLES	adecuadamente para el cuidado de su niño?				
	14. ¿El servicio contó con personal de enfermería para brindarle orientación?	4	4	4	
	15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio?	4	4	4	
	16. ¿El enfermero utilizó las baterías (sonajas, juguetes, campanita, etc) durante la evaluación a su niño(a)?	3	3	4	El enfermero(a) utilizó el kit de evaluación de desarrollo psicomotriz

- Segunda dimensión: Calidad de cuidado del enfermero de CRED
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de satisfacción de las madres que asisten al CRED

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN HUMANA	1. ¿Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio?	4	4	4	
	2. ¿Llama a su niño por su nombre?	4	4	4	
	3. ¿Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño(a)?	4	4	4	
	4. ¿Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas?	4	4	4	
	5. ¿La enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano, respeta sus creencias y costumbres?	4	4	4	
	6. ¿La enfermera(o) está bien uniformada, arreglada e identificada (fotocheck) durante la atención?	4	4	4	
	7. ¿Cuándo usted acude puntualmente a los controles de su hijo(a), la enfermera la felicita?	4	4	4	
DIMENSIÓN TÉCNICO	8. ¿El enfermero(a) se lavó las manos o usa guantes para examinar a su niño(a)?	4	4	4	
	9. ¿Evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico)?	4	4	4	
	10. ¿El enfermero gráfico y registro en el carnet de su niño(a) el peso y talla, luego procedió a explicar el estado nutricional de su hijo(a)?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la enfermera(o) cuenta con los conocimientos suficientes para resolver	4	4	4	

	preguntas que usted tiene?				
	12. ¿Realiza la evaluación estimulación temprana a su niño en todas las consultas?	4	4	4	
	13. ¿Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara?	4	4	4	
	14. ¿El enfermero(a) le explico sobre los controles de recién nacido, signos de alarma que debe tener en cuenta en su hija(o)?	4	4	4	
	15. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto, irritabilidad, problemas de lenguaje u otros?	4	4	4	
	16. ¿El enfermero antes de la aplicación de las vacunas, le brindo información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidados en el hogar?	4	4	4	
	17. ¿El enfermero le explico sobre los análisis que se le realizaran a su niño(a), según edad, como el descarte de parásitos y anemia?	3	3	3	El enfermero le explica sobre los análisis que se le realizaran a su niño(a) según la edad como el descarte de parásitos y dosaje de hemoglobina.
DIMENSIÓN ENTORNO	18. ¿Los materiales del consultorio de CRED se encuentran en buenas condiciones?	4	4	4	
	19. ¿La enfermera evita las corrientes de aire durante la atención?	4	4	4	
	20. ¿El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con "colores, adornos, imágenes, juguetes", para	4	4	4	

	que su niño(a) se sienta cómodo(a)?				
	21. ¿El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar?	4	4	4	
	22. ¿El consultorio de CRED, se mantiene iluminado?	4	4	4	
	23. ¿La ventilación del ambiente donde se encuentra su niño es adecuada?	4	4	4	
	24. ¿El consultorio es adecuado para la demanda de los niños?	4	4	4	
	25. ¿El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, ¿tamizaje de anemia, vacunas y consejería?	4	4	4	
	26. ¿El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención?	4	4	4	

Jessica E. Castillo Grados  
LICENCIADA  
EN ENFERMERIA  
CEP 65963

Firma del evaluador  
DNI: 46179714

## ANEXO 4

# Evaluación por juicio de expertos

Buenos días, somos estudiantes de Enfermería de X Ciclo, de la Universidad César Vallejo, en coordinación con el Hospital, nos encontramos haciendo un investigación titulada: Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería del consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Hospital Público, 2023 , que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Hospital Público, Para la cual necesitamos su participación, respondiendo las siguientes preguntas, la encuesta es anónima, confidencial. Por lo que agradecemos de antemano colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	De La Cruz Fernandez, Yesica
<b>Grado profesional:</b>	Licenciada en enfermería
<b>Área de formación académica:</b>	Universitaria
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CRED, inmunizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Centro de Salud
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	Más de 5 años ( x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED en un hospital público, 2023.
Autoras:	Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario, Franxini
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Distrital El Esfuerzo

Significación:	Como instrumento se utilizarán dos cuestionarios adaptados Servqual, luego fue tomado para enfermería por la Lic. Barrientos M y Lic. Palomino G., contas de 5 dimensiones con 16 ítems para la variable satisfacción de las madres, mientras que el otro cuenta tres dimensiones y con 26 ítems para medir la calidad de cuidado del enfermero de CRED, se tomará de manera individual.
----------------	--

\*Instrumento Adaptado por las Autoras de la investigación.

4. Soporte teórico

Este estudio, se fundamenta en los conceptos de Nola Pender, en el cual, recalca que las personas en sus intentos de mejorar sus estilos de vida, se imponen a crear conductas enfocadas en la salud conjuntamente en relación a la interacción con el entorno. Mientras que Donabedian, hace mención que, para realizar las evaluaciones de calidad de cuidados en salud, es fundamental la especificación primaria de todo objetivo por seguir y el medio legítimo o más deseable para lograr el objetivo propuesto. Tal así que ambos autores motivan al profesional de enfermería a fomentar una conducta promotora de salud en las madres

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul> <p><b>Segundo Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Primer instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para realizar servicios, atento y confiable</li> <li>• Listo y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno.</li> <li>• Proteger su privacidad, ser confidencial y justos.</li> <li>• Dar buen trato con respeto y amabilidad.</li> <li>• Apariencia física, imagen que proyecta el personal de salud, condiciones de los equipos, material, orden y limpieza.</li> </ul> <p><b>Segundo instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el conocimiento y preparación del enfermero para brindar un cuidado oportuno y de calidad, y la asesoría integral.</li> <li>• Hace referencia a la relación entre el enfermero que brinda el cuidado y el paciente.</li> <li>• Se refiere a las condiciones en que se encuentra la infraestructura (ventanas, paredes, decoración) y los ambientes</li> </ul>

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento mis cuestionarios sobre Satisfacción de las madres y la Calidad de cuidado del enfermero de CRED de un hospital público, 2023, adaptado por Rojas Izquierdo, Yaki e Ysla Rosario Franxini. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 no cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la satisfacción de las madres, padres y/o cuidadores que asisten al servicio de CRED en un Hospital Publico 2023.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
FIABILIDAD	1. ¿Usted fue atendido de acuerdo a la cita correspondiente previamente?	4	4	4	
	2. ¿El enfermero le explico en el consultorio las actividades que debe realizar a su niño en casa, para estimular su desarrollo psicomotor?	4	4	4	
	3. ¿El enfermero mantiene un tono de voz adecuado durante la evaluación?	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED duro entre 15 a 20min?	4	4	4	
	5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas para el cuidado de su niño(a)?	3	3	3	El profesional de enfermería fue claro ante sus dudas
	6. ¿Usted comprendió la explicación que el	4	4	4	

	profesional de enfermería le brindo sobre el cuidado de su hijo(a)?				
SEGURIDAD	7. ¿El profesional que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?	4	4	4	
	9. ¿El enfermero (a) que le atendió le realizó a su niño(a) un examen físico completo y minucioso?	4	4	4	
EMPATÍA	10. ¿El profesional lo trató con amabilidad y respeto?	4	4	4	
	11. ¿El profesional le mostro interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?	4	4	4	
	12. ¿El enfermero(a) que atendió a su hijo(a) le brindo confianza?	4	4	4	
	13. ¿Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente para el cuidado de su niño?	4	4	4	

ASPECTOS TANGIBLES	14. ¿El servicio contó con personal de enfermería para brindarle orientación?	4	4	4	
	15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio?	4	4	4	
	16. ¿El enfermero utilizó las baterías (sonajas, juguetes, campanita, etc) durante la evaluación a su niño(a)?	4	4	4	

•

Segunda dimensión: Calidad de cuidado del enfermero de CRED

- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de satisfacción de las madres que asisten al CRED

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN HUMANA	1. ¿Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio?	4	4	4	
	2. ¿Llama a su niño por su nombre?	3	3	3	El personal le recibe con un saludo al ingresar al consultorio
	3. ¿Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño(a)?	4	4	4	
	4. ¿Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas?	4	4	4	
	5. ¿La enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano, respeta sus creencias y costumbres?	4	4	4	
	6. ¿La enfermera(o) está bien uniformada, arreglada e identificada (fotocheck) durante la atención?	4	4	4	
	7. ¿Cuándo usted acude puntualmente a los controles de su hijo(a), la enfermera la felicita?	4	4	4	
DIMENSIÓN TÉCNICO	8. ¿El enfermero(a) se lavó las manos o usa guantes para examinar a su niño(a)?	4	4	4	
	9. ¿Evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico)?	4	4	4	
	10. ¿El enfermero gráfico y registro en el carnet de su niño(a) el peso y talla, luego procedió a explicar el estado nutricional de su hijo(a)?	4	4	4	
	11. ¿Considera usted que la enfermera(o) cuenta con los conocimientos	4	4	4	

	suficientes para resolver preguntas que usted tiene?				
	12. ¿Realiza la evaluación estimulación temprana a su niño en todas las consultas?	4	4	4	
	13. ¿Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara?	4	4	4	
	14. ¿El enfermero(a) le explico sobre los controles de recién nacido, signos de alarma que debe tener en cuenta en su hija(o)?	4	4	4	
	15. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto, irritabilidad, problemas de lenguaje u otros?	4	4	4	
	16. ¿El enfermero antes de la aplicación de las vacunas, le brindo información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidados en el hogar?	4	4	4	
	17. ¿El enfermero le explico sobre los análisis que se le realizaran a su niño(a), según edad, como el descarte de parásitos y anemia?	4	4	4	
DIMENSIÓN ENTORNO	18. ¿Los materiales del consultorio de CRED se encuentran en buenas condiciones?	4	4	4	
	19. ¿La enfermera evita las corrientes de aire durante la atención?	4	4	4	
	20. ¿El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con "colores, adornos, imágenes, juguetes", para que su niño(a) se sienta cómodo(a)?	4	4	4	

21. ¿El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar?	4	4	4	
22. ¿El consultorio de CRED, se mantiene iluminado?	4	4	4	
23. ¿La ventilación del ambiente donde se encuentra su niño es adecuada?	4	4	4	
24. ¿El consultorio es adecuado para la demanda de los niños?	4	4	4	
25. ¿El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, ¿tamizaje de anemia, vacunas y consejería?	4	4	4	
26. ¿El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención?	4	4	4	

  
 -----  
 Yesica V. De La Cruz Fernandez  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP 104507

Firma del evaluador  
DNI: 72964305

## ANEXO 4

### JUICIO DE EXPERTOS

#### *Validación de la variable nivel de satisfacción*

<b>Validador</b>	<b>Experto</b>	<b>Resultado de validez</b>
1. Trujillo Briceño, Enny	Licenciada en enfermería	Muy Buena
2. Castillo Grados, Jessica	Licenciada en enfermería	Muy Buena
3. De La Cruz Fernandez, Yesica	Licenciada en enfermería	Muy Buena

#### *Validación de la variable calidad del cuidado*

<b>Validador</b>	<b>Experto</b>	<b>Resultado de validez</b>
1. Trujillo Briceño, Enny	Licenciada en enfermería	Muy Buena
2. Castillo Grados, Jessica	Licenciada en enfermería	Muy Buena
3. De La Cruz Fernandez, Yesica	Licenciada en enfermería	Muy Buena

## ANEXO 06

### TAMAÑO DE MUESTRA

Para obtener el tamaño de muestra en la presente investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple, cuya fórmula es:

$$n_0 = \frac{N * Z^2_{\alpha/2} * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2_{\alpha/2} * p * q}$$

Donde:

n: Muestra de investigación

N: Población de 455 (N=455)

Z: Nivel estándar del nivel de confianza al 90% de confianza (1.64)

p : Proporción de madres , padres y/o cuidadores que asisten al consultorio de cred(p=0.50)

q : Proporción madres , padres y/o cuidadores que no asisten al consultorio de cred (q=0.50)

e: Error muestral (7%)

Reemplazando valores, obtenemos el tamaño de muestra inicial:

$$n = \frac{455 * 1.64^2 * 0.50 * 0.50}{(455 - 1) * 0.07^2 + 1.64^2 * 0.50 * 0.50} : 137$$

## ANEXO 7

### PRUEBA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

#### V1. Nivel de satisfacción

Se uso Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0.930, siendo excelente.

Usando la fórmula:

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

**Donde:**

K = Número de ítem de la prueba

$\sum S_i^2$  = Suma de la varianza de cada uno de los ítems de la prueba

$S_T^2$  = Varianza de las puntuaciones de cada encuestado en el total de la prueba

k	$\sum S_i^2$	$S_T^2$
16	7.01	54.9

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \times \left( 1 - \frac{7.01}{54.9} \right) = 0,930 > 0,75 \Rightarrow \text{Excelente}$$

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	16

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

## Confiabilidad por ítem en Nivel de satisfacción

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	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	29,6500	49,082	,685	,925
Item02	30,2000	49,958	,501	,930
Item03	29,7500	49,882	,533	,929
Item04	29,9500	45,524	,815	,921
Item05	29,7500	49,250	,731	,925
Item06	30,1000	46,095	,737	,924
Item07	30,0000	47,684	,711	,924
Item08	30,2000	47,221	,727	,924
Item09	29,8500	48,450	,676	,925
Item10	29,9500	50,576	,500	,930
Item11	29,7000	48,537	,585	,928
Item12	30,2500	50,829	,459	,930
Item13	30,2000	49,958	,501	,930
Item14	29,9500	45,524	,815	,921
Item15	29,7500	49,250	,731	,925
Item16	30,0000	47,684	,711	,924

De esta manera se corroboró que el instrumento aplicado a las 20 madres, padres y/o cuidadores en un Hospital Público; es completamente válido y confiable.



## V2. Calidad de cuidado

Para la Confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0.948, siendo excelente.

Usando la fórmula:

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

**Donde:**

K = Número de ítem de la prueba

$\sum S_i^2$  = Suma de la varianza de cada uno de los ítems de la prueba

$S_T^2$  = Varianza de las puntuaciones de cada encuestado en el total de la prueba

k	$\sum S_i^2$	$S_T^2$
26	10.04	114.1

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \times \left( 1 - \frac{10.04}{114.1} \right) = 0,948 > 0,75 \Rightarrow \text{Excelente}$$

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
,948	16

## Confiabilidad por ítem en Calidad de cuidado de enfermería

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
Ítem01	50,6000	110,147	,357	,949
Ítem02	50,7500	107,882	,453	,948
Ítem03	51,0500	106,155	,667	,946
Ítem05	50,8000	109,537	,417	,948
Ítem06	50,7000	109,589	,361	,949
Ítem07	51,2500	105,882	,667	,946
Ítem08	50,8000	105,432	,686	,946
Ítem09	50,8500	105,187	,755	,945
Ítem10	51,0000	104,316	,661	,946
Ítem11	51,1000	104,937	,630	,946
Ítem12	50,7000	103,800	,756	,945
Ítem13	51,0500	106,155	,667	,946
Ítem14	51,0000	103,368	,732	,945
Ítem15	51,0500	106,471	,638	,946
Ítem16	50,8500	103,818	,664	,946
Ítem17	50,9500	103,103	,707	,946
Ítem18	51,0500	104,576	,692	,946
Ítem19	50,7000	106,221	,564	,947
Ítem20	51,1000	104,937	,630	,946
Ítem21	50,7000	103,800	,756	,945
Ítem22	51,0500	106,155	,667	,946
Ítem23	51,0000	103,368	,732	,945
Ítem24	51,0500	106,471	,638	,946
Ítem25	50,8500	103,818	,664	,946
Ítem26	50,9500	103,103	,707	,946
Ítem04	50,8000	109,011	,383	,949

De esta manera se corroboró que el instrumento aplicado a las 20 madres, padres y/o cuidadores en un Hospital Público; es completamente válido y confiable.

### Muestra piloto 2. Calidad de cuidado

		Calidad de cuidado de enfermería																														
		Humana							Técnica										Entorno													
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
ORD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26					
1		3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	58			
2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	51			
3		2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	57				
4		2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	40				
5		3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	41				
6		2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	60					
7		2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	42				
8		2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	67				
9		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78				
10		2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	44				
11		2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	45				
12		3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	69				
13		3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	52				
14		2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	44				
15		3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	49				
16		2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	61				
17		2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	44				
18		2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	48				
19		2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	46				
20		3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	63				

## CONSTANCIA

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Visto del informe de la tesis denominado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO DE CRED DE UN HOSPITAL PÚBLICO, 2023"; perteneciente a las estudiantes de la Facultad de Ciencias de la salud, escuela profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo:

- Rojas Izquierdo, Yaki Perlita

- Ysla Rosario, Franxini Nayeli

Se deja constancia que haciendo revisado el instrumento sobre Satisfacción de las madres y Calidad de cuidado del enfermero de CRED; la cual, se determinó estadísticamente que es confiable, de acuerdo a los procedimientos estadísticos vigentes, con el de Alfa de Cronbach del instrumento, teniendo un valor excelente de 0.930 al analizar el instrumento Nivel de satisfacción y un valor excelente de 0.948 al analizar el instrumento Calidad de cuidado demostrándonos un alto índice de confiabilidad.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo. 29 de setiembre de 2023.



---

**"Matemática - Estadística"**  
**Mg. Olivero T. Pachamango Lean**  
**DNI 17811464**

## ANEXO 8

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



“AÑO DE LA UNIDAD PAZ Y EL DESARROLLO”

#### CONSTANCIA

#### AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

#### HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 16765-23, el Jefe de la Escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo; solicita autorización para que las Srtas. **ROJAS IZQUIERDO, YAKI PERLITA** con DNI N° 73594787 y **YSLA ROSARIO, FRANXINI NEYELI** con DNI N° 76092678 alumnas de la Escuela de Enfermería; apliquen el proyecto de investigación titulado “**NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES Y CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO DE CRED DE UN HOSPITAL PUBLICO 2023**”; En amparo de la Resolución de Dirección N° 001-A1-2023-VA-P12/DE. documento de Aprobación de Proyecto de Investigación. El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el **Hospital Distrital El Esfuerzo**, de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para fines académicos; con el compromiso del Director del Hospital; brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación; las investigadoras aplicar el proyecto con las exigencias éticas y **previo consentimiento informado**; y alcanzar el **proyecto e Informe de los resultados de la investigación**, a través del correo electrónico **bdavalosalvarado@gmail.com**.

**LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO “**

TRUJILLO, 04 DE OCTUBRE DEL 2023



**“Justicia por la Prosperidad”**

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webb: [www.utes6trujillo.com.pe](http://www.utes6trujillo.com.pe)

## ANEXO 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

N° 0166

El que suscribe, presidente del Comité de Ética de la Escuela de Enfermería: Dra. Cecilia

Guevara Sánchez, deja constancia que el Proyecto de Investigación Titulado: "Nivel de satisfacción de madres y calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023"

Presentado por las autoras:

Rojas Izquierdo, Yaki Perlita (orcid.org//0000-0002-8733-3371)

Ysla Rosario, Franxini Nayeli (orcid.org//0000-0002-9786-466X)

Ha sido evaluado y aprobado, determinándose la continuidad del proyecto de investigación y cuenta con el dictamen: Favorable (X) Observado ( ) Desfavorable ( )

Trujillo, 08 de noviembre de 2023.

Dra. Cecilia Guevara Sánchez  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Programa Académico de Enfermería.**

## ANEXO 10

### ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction of mothers and the quality of care of the Child Growth and Development Nurse in a state hospital, 2023. The methodology was quantitative of basic type, with a cross-sectional correlational design with a sample of 137 mothers, to whom two instruments were applied, which were previously validated by three experts according to the validation of content determining the applicability and measured in reliability according to Cronbach's Alpha, obtaining a value of 0.930 for the Level of satisfaction instrument and 0.948 for quality of care, indicating that both instruments are highly reliable. The results showed that 57.7% of mothers have a high level of satisfaction, and 54.0% indicate that nurses provide a medium quality of care; likewise, in the relationship between both variables, it was observed that 46.0% of mothers perceive a high level of quality of care. In conclusion, there is a significant relationship between the level of satisfaction and quality of care with a Spearman correlation coefficient with 0.945 and a significance of 0.000.

**Keywords:** Care, satisfaction and quality.

This document has been translated by the Translation and Interpreting Service of Cesar Vallejo University and it has been revised by the native speaker of English: Mark Stables.



A handwritten signature in blue ink that reads 'Ana Gonzales Castañeda'.

Dr. Ana Gonzales Castañeda

Professor of the School of Translation  
and Interpreting

## TABLAS ADICIONALES

### ANEXO 11

#### RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción de madres por dimensiones. Hospital Público, 2023*

Dimensiones de VI	Niveles	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (hi)
Fiabilidad	Alto	60	43.8%
	Medio	77	56.2%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Capacidad de respuesta	Alto	62	45.3%
	Medio	73	53.3%
	Bajo	2	1.4%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Seguridad	Alto	67	48.9%
	Medio	70	51.1%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Empatía	Alto	83	60.6%
	Medio	54	39.4%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Aspectos tangibles	Alto	121	88.3%
	Medio	13	9.5%
	Bajo	3	2.2%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado a las madres de un Hospital público, 2023.

Interpretación. De la tabla 4, se observa que en la dimensión **fiabilidad**, el 43.8% de las madres se sitúan en la categoría "Alto", mientras que el 56.2% se ubica en la categoría "Medio". Por otro lado, en cuanto a la **capacidad de respuesta**, se evidencia que el 45.3% se clasifica como "Alto", el 53.3% como "Medio", y un 1.4% en la categoría "Bajo". En lo que respecta a la **seguridad**, el 48.9% de las evaluaciones se encuentran en la categoría "Alto", mientras que el 51.1% se distribuye en la categoría "Medio". Para la dimensión de **empatía**, se destaca un rendimiento positivo, ya que el 60.6% de las evaluaciones se clasifican como "Alto" y el 39.4% como "Medio". Finalmente, en los aspectos tangibles, la abrumadora mayoría, representada por el 88.3%, se encuentra en la categoría "Alto", mientras que el 9.5% se sitúa en la categoría "Medio" y un 2.2%

en la categoría "Bajo". Estos porcentajes proporcionan una visión detallada del desempeño en cada dimensión, sirviendo como base para la identificación de áreas de fortaleza y posibles mejoras dentro de la institución

## ANEXO 11

### RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**Tabla 6**

*Calidad de cuidado del enfermero de CRED por dimensiones. Hospital Público, 2023.*

Dimensiones de VD	Niveles	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (hi)
Humana	Alto	59	43.1%
	Medio	75	54.7%
	Bajo	3	2.2%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Técnica	Alto	111	81.0%
	Medio	26	19.0%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>
Entorno	Alto	50	36.5%
	Medio	87	63.5%
	Bajo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Encuesta.

Interpretación. De la tabla 5, se observa en cuanto a la dimensión **Humana**, se destaca que el 43.1% de las evaluaciones se encuentran en la categoría "Alto", mientras que el 54.7% se ubica en la categoría "Medio". Se observa un porcentaje menor, 2.2%, en la categoría "Bajo", indicando un rendimiento generalmente positivo en esta dimensión. La dimensión **Técnica** muestra un desempeño excepcional, con un notable 81.0% de las evaluaciones clasificadas en la categoría "Alto". No se reportan evaluaciones en la categoría "Bajo", lo que sugiere un sólido desempeño técnico. Sin embargo, el 19.0% se encuentra en la categoría "Medio", señalando áreas que podrían ser optimizadas para mejorar aún más. En lo que respecta al **Entorno**, se destaca que el 63.5% de las evaluaciones se encuentran en la categoría "Medio", mientras que el 36.5% se clasifica en la categoría "Alto".

## ANEXO 12

### PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### C1. Análisis ligados a las hipótesis.

**Tabla 7** Prueba de normalidad para nivel de satisfacción de madres y dimensiones.

	d1	d2	d3	d4	d5	V1
N	137	137	137	137	137	137
Parámetros						
Media	7,5182	7,3650	7,4453	7,8029	10,2044	40,3358
Desviación estándar	1,12526	1,18741	1,13059	,92227	1,29557	3,54649
Estadístico de prueba	,239	,189	,177	,202	,321	,250
Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>					

*Nota.* Procesado en el programa SPSS versión 27.

Interpretación. En la Tabla 6, se refleja el análisis de la normalidad de los datos, utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov en casos donde la muestra contiene más de 50 elementos. Además, en la tabla, en la fila que presenta la significación asintótica (de ambos lados), se detectan valores por debajo de 0.050. Esto indica que la distribución de los datos en cada columna no sigue un patrón típico de una distribución normal. Por lo tanto, se hace necesario emplear el coeficiente de correlación de Spearman (rs) en estas situaciones para determinar si las variables muestran una correlación significativa entre sí.

## ANEXO 12

### PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad para calidad de cuidado del enfermero y dimensiones*

	D01	D02	D03	V2	
N	137	137	137	137	
Parámetros normales	Media	16,5912	24,9781	21,3285	62,8978
	Desviación estándar	2,33753	1,69977	1,19502	4,93976
Estadístico de prueba	,307	,221	,243	,203	
Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	

*Nota.* Procesado en el programa SPSS versión 27.

Interpretación. En la Tabla 7, se refleja el análisis de la normalidad de los datos, utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov en casos donde la muestra contiene más de 50 elementos. Además, en la tabla, en la fila que presenta la significación asintótica (de ambos lados), se detectan valores por debajo de 0.050. Esto indica que la distribución de los datos en cada columna no sigue un patrón típico de una distribución normal. Por lo tanto, se hace necesario emplear el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) en estas situaciones para determinar si las variables muestran una correlación significativa entre sí.

**ANEXO 13**  
**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS**

**C2. Nivel de satisfacción de madres y dimensiones de calidad de cuidado del enfermero de CRED**

**Tabla 9**

Prueba de hipótesis estadísticas para Nivel de satisfacción de madres con las dimensiones de calidad de cuidado del enfermero de CRED de un Hospital Público, 2023.

V1 CON dimensiones de V2	$r_s$	P	Sig.
Nivel de satisfacción de madres CON Humana	0.869	0.000	S
Nivel de satisfacción de madres CON Técnica	0.911	0.000	S
Nivel de satisfacción de madres CON Entorno	0.895	0.000	S

*Nota.* Encuesta aplicada

Nota:  $r_s$  = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Interpretación. Al analizar la correlación entre la variable nivel de satisfacción de madres con la dimensión técnica de calidad cuidado del enfermero se obtuvo un coeficiente de correlación muy alta del orden 0.911; y al analizar la correlación entre las variables "Nivel de satisfacción de madres" con las dimensiones Humana y Entorno de Calidad cuidado del enfermero se obtuvo un coeficiente de correlación alta de orden 0.869 y 0.895 respectivamente; asimismo se observa todas las relaciones entre el nivel de satisfacción de las madres con las dimensiones de calidad de cuidado son significativas (p-valor de 0.000).

Base de datos nivel de satisfacción

	NIVEL DE SATISFACCIÓN																v1	Nivel
	Fiabilidad			capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía			Aspectos tangibles					
Max	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
Min	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	36	Medio
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	37	Medio
3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	37	Medio
4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	37	Medio
5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	37	Medio
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	44	Alto
7	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44	Alto
8	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	40	Alto
9	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	37	Medio
10	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	39	Alto
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	45	Alto
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	Alto
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	44	Alto
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	Alto
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47	Alto
16	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	37	Medio
17	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	37	Medio
18	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	37	Medio
19	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	40	Alto
20	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	40	Alto
21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37	Medio
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	46	Alto
23	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	44	Alto
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	45	Alto
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto
26	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	44	Alto
28	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45	Alto
29	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	37	Medio
30	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	37	Medio
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	45	Alto
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
33	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	36	Medio

34	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	40	Alto
35	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	37	Medio
36	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	37	Medio
37	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	37	Medio
38	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	39	Alto
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
40	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	44	Alto
41	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	37	Medio
42	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40	Alto
43	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	37	Medio
44	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	45	Alto
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	44	Alto
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	44	Alto
47	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto
48	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	38	Alto
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
50	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	44	Alto
51	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	40	Alto
52	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	44	Alto
53	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	37	Medio
54	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	37	Medio
55	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	40	Alto
56	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	40	Alto
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	37	Medio
58	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	40	Alto
59	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	38	Alto
60	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	37	Medio
61	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	Alto
62	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
63	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	37	Medio
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	37	Medio
65	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37	Medio
66	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	44	Alto
67	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	44	Alto
68	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	37	Medio
69	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	37	Medio
70	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	40	Alto
71	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	36	Medio
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	45	Alto
74	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	37	Medio
75	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	37	Medio
76	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45	Alto

77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	44	Alto
78	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
79	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	45	Alto
81	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	44	Alto
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	46	Alto
83	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37	Medio
84	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	40	Alto
85	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	40	Alto
86	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	37	Medio
87	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	37	Medio
88	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	37	Medio
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47	Alto
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	Alto
91	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	44	Alto
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	Alto
93	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	45	Alto
94	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	39	Alto
95	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	37	Medio
96	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	40	Alto
97	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44	Alto
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	44	Alto
99	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	37	Medio
100	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	37	Medio
101	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	37	Medio
102	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	37	Medio
103	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	44	Alto
104	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	44	Alto
105	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37	Medio
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	37	Medio
107	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	37	Medio
108	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
109	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	Alto
110	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	37	Medio
111	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	38	Alto
112	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	40	Alto
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	37	Medio
114	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	40	Alto
115	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	40	Alto
116	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	37	Medio
117	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	37	Medio
118	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	44	Alto
119	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	40	Alto

<b>120</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	44	Alto
<b>121</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
<b>122</b>	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	38	Alto
<b>123</b>	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	Alto
<b>124</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	44	Alto
<b>125</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	44	Alto
<b>126</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	45	Alto
<b>127</b>	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	37	Medio
<b>128</b>	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40	Alto
<b>129</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	36	Medio
<b>130</b>	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	44	Alto
<b>131</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
<b>132</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	39	Alto
<b>133</b>	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	40	Alto
<b>134</b>	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	37	Medio
<b>135</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	37	Medio
<b>136</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	37	Medio
<b>137</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	37	Medio

Base de datos calidad de cuidado

		CALIDAD DE CUIDADO																										Niveles				
		Humana							Técnica										Entorno													
Max	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
Min	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	V2					
1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	51	Medio		
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	59	Medio		
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	58	Medio			
4	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	60	Medio			
5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	59	Medio			
6	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	68	Alto			
7	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	68	Alto			
8	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	66	Alto			
9	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	59	Medio			
10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	60	Medio			
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	68	Alto			
12	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	69	Alto			
13	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	68	Alto			
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	71	Alto			
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	73	Alto			
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	60	Medio			
17	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	59	Medio			
18	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	60	Medio			
19	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	62	Alto			
20	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	61	Medio			
21	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	58	Medio			
22	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	69	Alto			
23	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	68	Alto			
24	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	69	Alto			
25	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	68	Alto			
26	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	68	Alto			
27	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	68	Alto			
28	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	67	Alto			
29	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	56	Medio			
30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	57	Medio			
31	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	70	Alto			
32	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	59	Medio			
33	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	Medio			
34	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	62	Alto			

35	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	60	Medio	
36	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	58	Medio	
37	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	60	Medio	
38	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	60	Medio	
39	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	58	Medio	
40	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	67	Alto	
41	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	57	Medio	
42	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	66	Alto	
43	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	58	Medio	
44	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	70	Alto	
45	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	68	Alto	
46	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	69	Alto	
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	70	Alto	
48	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	60	Medio	
49	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	59	Medio	
50	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	67	Alto	
51	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	61	Medio	
52	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	68	Alto	
53	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	59	Medio	
54	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	59	Medio	
55	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	66	Alto	
56	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	61	Medio	
57	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	58	Medio	
58	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	62	Alto	
59	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	60	Medio	
60	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	60	Medio
61	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	61	Medio	
62	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	67	Alto	
63	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	59	Medio	
64	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	60	Medio	
65	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	59	Medio	
66	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	69	Alto	
67	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	68	Alto	
68	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	60	Medio	
69	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	60	Medio	
70	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	62	Alto	
71	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	Medio	
72	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	59	Medio	
73	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	70	Alto	
74	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	57	Medio	
75	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	56	Medio	
76	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	67	Alto	
77	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	68	Alto	

78	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	68	Alto		
79	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	68	Alto		
80	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	69	Alto		
81	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	68	Alto		
82	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	69	Alto		
83	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	58	Medio	
84	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	61	Medio	
85	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	62	Alto	
86	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	60	Medio	
87	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	59	Medio	
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	60	Medio	
89	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	73	Alto	
90	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	71	Alto	
91	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	68	Alto	
92	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	69	Alto	
93	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	68	Alto	
94	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	60	Medio	
95	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	59	Medio	
96	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	66	Alto	
97	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	68	Alto	
98	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	68	Alto	
99	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	59	Medio
100	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	60	Medio	
101	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	59	Medio
102	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	60	Medio	
103	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	68	Alto	
104	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	69	Alto	
105	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	59	Medio	
106	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	60	Medio	
107	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	59	Medio	
108	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	67	Alto	
109	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	61	Medio	
110	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	60	Medio	
111	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	60	Medio	
112	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	62	Alto	
113	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	58	Medio	
114	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	61	Medio	
115	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	66	Alto	
116	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	59	Medio	
117	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	59	Medio	
118	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	68	Alto	
119	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	61	Medio	
120	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	67	Alto	

121	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	59	Medio		
122	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	60	Medio	
123	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	70	Alto	
124	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	69	Alto	
125	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	68	Alto	
126	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	70	Alto	
127	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	58	Medio
128	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	66	Alto
129	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	57	Medio
130	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	67	Alto
131	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	58	Medio
132	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	60	Medio
133	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	64	Alto	
134	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	60	Medio	
135	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	59	Medio
136	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	58	Medio	
137	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	59	Medio	