



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres
Confraternidad – Los Olivos 2023

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria**

Presentado Por:

Autora: Nava Bello, Kely del Rosario.

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3216-3530>


Asesora: Dra. Yurik Anatoli, Suárez Valderrama.

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

Salud, Enfermedad Y Ambiente

Lima – Perú

2023

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

Yo, ... **NAVA BELLO KELY DEL ROSARIO** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES CONFRATERNIDAD - LOS OLIVOS 2023”**

Asesorado por el docente: Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama.

DNI ... 40704687 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__ oid:14912:277731652 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
Firma de autor 1

NAVA BELLO KELY DEL ROSARIO Nombres y apellidos del Egresado

DNI:46057423

.....
Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama.

DNI: 40704687

Lima, ...16...de.....octubre..... de.....2023...

Índice general

Índice general	3
RESUMEN	5
ABASTRAC	6
1. EL PROBLEMA.....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.2 Formulación del problema	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación de la investigación	11
1.4.1 Teórica.....	11
1.4.2 Metodológica.....	11
1.4.3 Practica	12
1.5 Delimitación de la investigación.....	12
1.5.1 Temporal	12
1.5.2 Espacial	12
1.5.3 Población o unidad de análisis	12
2. MARCO TEORICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Bases Teóricas	16
2.3 Formulación de hipótesis	26
2.3.1 Hipótesis general	26
2.3.2 Hipótesis específicas	26
3. METODOLOGIA.....	28
3.1 Método de la investigación	28

3.2 Enfoque de la investigación	28
3.3 Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos.....	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
4.1. Cronograma de actividades.....	36
4.2. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. **Método:** La muestra consta de 169 participantes. El diseño metodológico considerado es de un estudio hipotético deductivo, cuantitativo, aplicado, no experimental y transversal. La técnica para aplicarse será la encuesta y los instrumentos de medición serán el “Cuestionario de calidad de atención” y “Cuestionario de satisfacción en madres”. La información recolectada será procesada y analizada empleando el Excel y el programa SPSS versión 26, finalmente para contrastar las hipótesis de trabajo será aplicada la prueba Rho de Spearman que verificará la correlación de variables involucradas.

Palabras claves: Calidad de atención en salud; Atención de enfermería; Satisfacción del paciente.

ABASTRAC

Objective: Determine the relationship between the quality of care and satisfaction in mothers who attend the growth and development clinic of the San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023 Health Center. **Method:** The sample consists of 169 participants. The methodological design considered is a hypothetical deductive, quantitative, applied, non-experimental and cross-sectional study. The technique to be applied will be the survey and the measurement instruments will be the "Quality of Care Questionnaire" and "Satisfaction Questionnaire in mothers". The information collected will be processed and analyzed using Excel and the SPSS version 26 program. Finally, to contrast the working hypotheses, Spearman's Rho test will be applied, which will verify the correlation of the variables involved.

Keywords: Quality of health care; Nursing care; Patient satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cobertura universal de salud plantea que todas las personas tienen derecho a tener una salud de calidad que se caractericen por brindar una diversidad de servicios. La salud para todos significa poder acceder a una variedad de servicios de calidad (1). Debe fortalecerse la atención sanitaria que debe ser óptima, la mala calidad de los servicios significa que los menores no reciban atención oportuna. La OMS señala que alrededor de 6 millones de niños con menos de 5 años murieron en 2019 por causas prevenibles (2).

Según las Naciones Unidas, la atención en salud para mujeres y niños fue uno de los temas relevantes consignados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ahí enfatiza Salud y Bienestar para todos (Incluye a los menores de edad). Se requiere dar atención de calidad y diversa, la cual debe ser evaluada con indicadores como satisfacción del usuario (3).

Un estudio en Etiopía encontró una puntuación media de insatisfacción que representa el 24%. Además agrega que la cantidad de servicios básicos con que cuenta el establecimiento se asoció negativamente con la satisfacción; la educación a los padres se asoció positivamente con estar satisfecho (4).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que se debe optimizar la calidad de atención, debiendo para ello sumar esfuerzos para superar la fragmentación y limitaciones en las atenciones. La atención debe centrarse en las personas-familias-comunidades, debiendo ser esta segura, efectiva, oportuna, eficaz y con sentido equitativo (5).

Se ha identificado que las políticas de salud familiar y las medidas de apoyo a la familia tienen implicaciones importantes para el bienestar del niño (6).

Los retrasos en el desarrollo son comunes en la infancia y ocurren en el 10%-15% de los niños en edad preescolar. Los retrasos globales en el desarrollo son menos comunes y ocurren en 1% a 3% de los niños en edad preescolar. La evaluación del niño debe ir acompañado del asesoramiento a los padres (7).

En Argentina un estudio en un consultorio de control de niño sano señala que el problema central fue la demanda insatisfecha y ausentismo de parte de los usuarios que advirtieron que el tiempo de espera de atención era muy largo. La gestión autónoma e innovadora del enfermero es fundamental para implementar mejoras (8).

Según el Ministerio de Salud (MINSA), los consultorios de CRED son gestionados por enfermeros, brindando cuidado integral al niño e involucrando a sus padres. La atención basada en la mejor evidencia, debe ser oportuna, empática y humanizada, la cual debe dejar una buena experiencia de atención en los usuarios que en este caso son las madres de los niños menores (9).

Un estudio hecho en Chiclayo, señaló que la satisfacción de madres que acuden a CRED fue regular, siendo las causa la falta de empatía del personal y contar con instalaciones deficientes. Una madre insatisfecha no cumplirá con los controles de salud de su niño, lo cual repercutirá en la no identificación oportuna de problemas en su desarrollo físico y neurológico (10).

Un estudio en Lima revela que el número de citas insuficiente, la cantidad limitada de enfermeros y la información recibida en la consulta de CRED, pueden ser factores institucionales que se relacionen con una mala calidad de atención y satisfacción del usuario.

De la misma manera en un centro de salud en Lima Norte, las madres que acuden a CRED señalaron satisfacción regular en un 62,8%, señalan que el enfermero debe ser más proactivo y tener un mayor manejo de la comunicación verbal. Esta situación trae deserción de la madre y el niño a sus controles de salud (11).

Visitando las instalaciones del Centro de salud San Martin de Porres, se observa que se viene reestableciendo la atención presencial, suspendida durante la pandemia, así, el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) sigue siendo uno de las áreas de mayor demanda en la atención de los niños menores de 5 años. El equipo de gestión del establecimiento de salud y el personal responsable del área hacen esfuerzos por brindar una atención integral y de calidad aun a las limitaciones de dotación de recursos tanto humanos y materiales, e infraestructura.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

1.2.2 Problemas específicos

-¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

-¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

-¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

-¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

-¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

-Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio contribuirá con conocimiento científico nuevo y actualizado que se deriva de sus hallazgos (se llenará el vacío de conocimiento aun existente), esto será evidencia científica útil para entender el problema a mayor profundidad y desarrollar en base a ello acciones de salud pertinentes que optimicen la calidad de atención y sus indicadores como satisfacción con la atención que permiten evaluarlo, ello finalmente traerá aportes positivos en beneficio de los usuarios de CRED. El marco referencial teórico a revisarse en este estudio será de utilidad para respaldar las acciones de mejora que permitan valorar la calidad de atención en base a planteamientos desarrollados como por ejemplo de Donabedian (12) y de Jean Watson (13) que enfatizan en calidad y aspectos humanísticos del cuidado respectivamente

1.4.2 Metodológica

Una investigación debe desarrollarse considerando el rigor que debe tener en lo metodológico y teórico, por ello en el presente estudio se tendrá como línea orientadora para su desarrollo al método científico y el respaldo bibliográfico pertinente que permitirá emplear instrumentos adecuados (válidos y confiables) que conduzcan a tener resultados sólidos y significativos que

sean tomados en cuenta como evidencia científica para el cambio por los académicos, equipos de gestión de establecimientos de salud y personal salud y personal enfermero.

1.4.3 Practica

Toda investigación contribuye con hallazgos de los cuales se derivarán aspectos positivos que favorecen el cambio y mejoras. El equipo de gestión del establecimiento y el personal enfermero de CRED, podrán optimizar sus procesos de atención que deben ser integrales y de calidad, lo cual debe repercutir en mejorar la satisfacción de los usuarios que ahí acuden, que en este caso son las madres de niños menores.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

Se realizará entre los meses de junio y octubre del 2023.

1.5.2 Espacial

El trabajo será efectuado en un establecimiento de atención primaria de salud que es el Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad ubicado en el distrito de Los Olivos. Lima Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Estará conformada por madres de niños menores que asisten al consultorio de CRED.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Murrieta (14), en Guayaquil-Ecuador, durante el 2019, desarrollo un estudio con el objetivo de: “Evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios de pediatría y propuesta para mejorar la satisfacción de estos”. Este estudio fue del tipo transversal-no

experimental y participaron 7292 individuos participantes e hicieron uso de un cuestionario para determinar la calidad de atención y otro para determinar el nivel de satisfacción. Los resultados mostraron que respecto a la variable satisfacción de menciona en la dimensión de aspectos tangibles que un 53%, indico encontrase muy satisfecho, mientras que un 29% señalo que estaba satisfecho y un 16% que siente poca satisfacción, por último, un 2% señalo que no se siente nada satisfecho. Respecto a la calidad de atención, un 59% menciona que el tiempo de espera fue el adecuado, un 55% informo estar satisfecho en cuanto a la disponibilidad del personal en la atención, un 69% indico estar muy satisfechos respecto al tiempo en el que se resolvió sus dudas. Concluye la satisfacción es alta pero que esto es mejorable. Optimizar la atención depende de dotar de más recursos humanos y optimizar la gestión.

Peretomode et al. (15), en Nigeria, durante el año 2021, efectuaron un estudio que busco: “Evaluar la percepción en madres sobre el cuidado enfermero de los niños de pediatría en un centro en el sur de Nigeria”. Esta investigación fue cuantitativa y transversal, participaron 115 madres e hicieron uso de un cuestionario para determinar la calidad de atención. Los resultados mostraron que un grupo mayoritario, es decir; 83 madres indicaron una mala percepción en el cuidado de enfermería que recibían sus hijos, mientras que solo 32 de ellas señalan una buena percepción acerca del cuidado. La instrucción ($p=0,01$) y la cantidad de hijos ($p=0,02$) se vinculó significativamente con opinión de las madres sobre el cuidado enfermero. Concluyen que la mayoría de madres tenían una mala impresión del cuidado enfermero.

Aslanabadi et al (16), en Irán, en 2014, desarrollo una investigación que estableció como objetivo: “Valorar la satisfacción en madres con la atención de enfermería en un Hospital de Niños”. Esta investigación fue cuantitativa, en donde participaron 168 madres, y emplearon un cuestionario valorar la satisfacción. Los hallazgos indican que la puntuación media de

satisfacción en madres fue igual a $74,77 \pm 18,65$. Además las madres indican estar más satisfechas con la atención del cuidado de las enfermeras ($4,41 \pm 0,81$). Concluyen que existe correlación en sus experiencias de atención en enfermería.

Kruszecka et al (17), en Polonia, en 2021, efectuaron un estudio cuyo objetivo fue: “Establecer los predictores seleccionados de la satisfacción de padres con la atención del enfermero infantil en Polonia”. Este estudio fue cuantitativo, en el que participaron 1030 padres, e hicieron uso del cuestionario para valorar la satisfacción. Los resultados muestran que un 76% de padres señalaron un alto nivel de satisfacción. Así mismo un 91% de padres señalaron un mayor nivel de satisfacción en la atención. Concluyen que no hay diferencia significativa entre la satisfacción de padres y los dominios principales de esta variable.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Castañeda et al. (18), en Trujillo-Perú, durante el 2022, hicieron un estudio que busco: “Valorar la calidad de atención en CRED y satisfacción en padres en un puesto de salud de Trujillo”, Este fue un estudio no experimental descriptivo, donde se contó con la participación de 80 padres participantes y se empleó un cuestionario para valorar la calidad de atención y otro para valorar el nivel de satisfacción. Los hallazgos indicaron que la calidad de atención fue alta en 72 padres mientras que en 8 de ellos fue regular. Para el caso del nivel de satisfacción en 74 fue alto y en 6 de ellos fue regular. Concluyen que existe una relación entre dichas variables centrales participantes ($p < 0,05$).

Sánchez (19), en Chiclayo-Perú, durante el 2022, desarrollo un estudio que buscó: “Valorar la calidad de atención del enfermero y la satisfacción en madres de CRED en un establecimiento de Salud”. Esta investigación fue descriptivo correlacional, en el que participaron 96 madres participantes y emplearon un cuestionario para cuantificar calidad de atención y otro para

satisfacción. Se encontró que para la calidad en atención en enfermería se obtuvo un valor igual a 2.35 ± 0.696 , mientras que para la satisfacción de las madres fue 2.25 ± 0.711 . Concluye que existe una correlación positiva entre las variables evaluadas en el control CRED.

Sáenz (20), en Lima-Perú, en 2022, efectuó un estudio que estableció como objetivo “Valorar la calidad de atención del enfermero y la satisfacción de padres en CRED de un establecimiento de salud en Lima”. Este estudio fue correlacional, donde participaron 80 padres, e hicieron uso de un cuestionario para cuantificar calidad de atención y otro para satisfacción. Los hallazgos indican que 28 padres señalaron una calidad de atención baja, 34 de ellos una calidad de atención medio, a su vez 18 padres mencionan una calidad de atención alta, mientras que para la variable satisfacción, 26 padres indicaron un nivel bajo, 38 de ellos señalan un nivel medio y otros 16 un nivel alto. Concluye que existe asociación estadística entre las variables centrales.

Chávez (21), en Trujillo -Perú, en 2020, desarrollo un estudio que busco “Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario de CRED en un Centro de Salud de Trujillo”. El estudio fue cuantitativo/correlacional, en donde la muestra fue de 63 usuarios, y se hizo uso de un cuestionario para determinar la calidad de atención y otro para determinar el nivel de satisfacción. Los resultados muestran que 13 usuarios indican un valor malo 13, mientras que 28 usuarios señalan un valor medio, y 22 usuarios indican como valor bueno. Para el caso de la satisfacción: 12 usuarios señalan un valor bajo, 28 usuarios un valor medio y 23 usuarios un nivel alto. Concluyen que existe una relación entre las variables, y un nivel regular de atención y la satisfacción favorable.

Huillca (22), en Huaraz-Perú, en 2022, efectuó una investigación que estableció como objetivo “Valorar la satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres de menores de 5 años atendidos que acuden a CRED”. Esta investigación fue correlacional, en el que participaron 172 madres, e hizo uso de dos instrumentos, uno para determinar la calidad de atención y otro para

satisfacción. Los hallazgos respecto a la satisfacción señalan que es baja en 56 madres, además es media en 78 madres y es alta en 38 madres. Para el caso de la percepción de la calidad se sabe que es desfavorable en 66 madres, medianamente favorable en 73 madres y es favorable en 33 madres. Concluye que si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Definición

La calidad de atención esta referida al grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de encontrar resultados de salud positivos para los usuarios y población. Una adecuada atención en salud, debe ser oportuna-equitativa-integrada-eficiente. Además, debe ser efectiva-segura-centrada en la persona .Propuso la tríada de estructura, proceso y resultado para evaluar la calidad de la atención en salud (23).

La calidad es un tema multidimensional que involucra varias características que dependen del desempeño del servicio y la evaluación personal. Aclarar el concepto de calidad es fundamental para facilitar aún más la comprensión y mejora de la calidad en la asistencia sanitaria (24). La atención de calidad se definió como atención holística, que aborda todas las necesidades de los pacientes con competencia y apunta a los mejores resultados para los pacientes. Se asoció con la comunicación, el trabajo en equipo, el buen liderazgo y el compromiso personal (25).

Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería se refiere al grado en que la gestión del cuidado enfermero incrementa la probabilidad de encontrar resultados de salud positivos en los pacientes. La atención en enfermería busca satisfacer las necesidades del paciente y se sustenta en el cuidado, que debe ser aplicado con el rigor científico considerando siempre su dimensión humanística y la interacción empática con el paciente (26)

Reseña histórica de la calidad de atención

En 1854, en la guerra de Crimea la diarrea y la colera fueron responsables de gran parte de la mortalidad entre las tropas británicas, y el gobierno británico envió un grupo de enfermeras para acompañar a Florence Nightingale a Turquía para ayudar a cuidar a los soldados. Gracias a ella la tasa de mortalidad por enfermedad se redujo del 42,7% al 2,2%. Los aportes de Nightingale se centraron en reducir el hacinamiento de camas, la provisión de ventilación, la limpieza y desinfección. La observación epidemiológica fue fundamental (27).

Aproximadamente 7 años después, cuando comenzó formalmente la guerra civil estadounidense en 1861, la Comisión Sanitaria se fundó como una asociación o alianza de organizaciones de socorro. Se basó en las lecciones aprendidas de la Guerra de Crimea con el propósito de promover condiciones limpias y saludables en los campamentos y hospitales del Ejército de la Unión. Clara Barton fue una voluntaria que supervisó el cuidado de enfermería a los soldados. Los agentes de saneamiento eran fundamentales para velar por una buena atención (28).

William Beveridge, es el responsable del 'Informe Beveridge' publicado en 1942 tras el final de la Segunda Guerra Mundial en el Reino Unido. El informe ofreció opciones sobre cómo se

debería reconstruir el sistema de salud británico. Esto incluyó el establecimiento de un Servicio Nacional de Salud en 1948 con tratamiento médico gratuito para todos como prioridad. Esto fue un modelo para sentar las bases del modelo de salud europeo (29).

De 1960 hacia adelante surgen una serie de académicos que reflexionan sobre la calidad de atención, que va revolucionando con el avance de las tecnologías en salud y una mayor oferta y demanda de más servicios clínicos (30).

Aspectos teóricos de la calidad de atención

En las últimas cuatro décadas, se han propuesto numerosas propuestas teóricas para satisfacer los requerimientos de los proveedores de salud y los responsables de la formulación de políticas para establecer y lograr objetivos de calidad en la atención en salud.

-La Academia Nacional de Medicina de EE. UU. define 6 pilares para la atención óptima: seguridad (Se busca evitar daños que son prevenibles), eficacia (La atención se fundamenta en la ciencia y competencia del profesional que lo brinda), atención centrada en el paciente (La atención debe respetar y responder a las preferencias, necesidades y valores de cada usuario), puntualidad (Busca minimizar los tiempos de espera que perjudican a los usuarios y personal de salud), eficiencia (Busca evitar pérdidas de tiempo, suministros, equipamiento, etc.) y equidad (Buscar no discriminar a los usuarios).

Mientras que los profesionales tienden a estar de acuerdo en que la habilidad clínica, la relación y los comportamientos de comunicación relacionados con la salud constituyen elementos clave de la "atención de calidad", los pacientes consideran que la empatía, la cortesía, el respeto y el "tiempo suficiente" para la atención son más importantes. Tanto los profesionales como los pacientes hacen juicios de calidad implícitos o explícitos en la primera línea de atención. Pero

si no se logra un consenso entre los elementos que componen sus juicios, es difícil identificar qué es realmente una atención de alta o de baja calidad (31).

-Donabedian, propuso la evaluación de la calidad de atención en el sector salud, ello lo plasmó en un resumen publicado a inicios de la década de 1980, ahí señaló los constructos de "estructura/proceso/resultado", como elementos potenciales de la calidad de atención. "Estructura" hace referencia a los recursos que, en conjunto, facilitan la atención (mano de obra, las credenciales del proveedor, las instalaciones y reglas procedimentales. "Proceso" hace referencia a indicadores intermedios de atención, como patrón de evaluación en el diagnóstico, acceso a atención, tasa de uso y elección de terapia. Los "resultados" representan el producto final de la atención, la condición de salud de salud, la longevidad, el confort y la satisfacción del usuario. Con ello se debe buscar proporcionar a los usuarios de salud una buena atención que le de bienestar, después de hacer la valoración de lo positivo y negativo que acompaña al proceso para conseguir ello (32).

Dimensiones de calidad de atención

De acuerdo al cuestionario de calidad de atención, las dimensiones a considerar en este estudio serán desarrolladas en los párrafos siguientes.

-Elementos tangibles

Un buen entorno de práctica de enfermería no solo puede reducir los eventos adversos en usuarios (como infección intrahospitalarias y errores terapéuticos), sino también mejorar la calidad general de la atención, la escasez general de recursos de enfermería puede exacerbar la insatisfacción de las enfermeras con su entorno de trabajo (33).

-Empatía:

La empatía se ha descrito como el proceso de comprender la experiencia subjetiva de una persona compartiendo indirectamente esa experiencia mientras se mantiene una postura observadora (34). El profesional empático comprende las necesidades de los usuarios de salud, ya que éstos se sienten seguros para expresar los pensamientos y problemas que les preocupan. Algunos de los factores que influyen negativamente en el desarrollo de la empatía son el elevado número de pacientes que los profesionales deben manejar, la falta de tiempo adecuado, el enfoque de la terapia dentro de la cultura académica existente, pero también la falta de educación en empatía (35).

-Fiabilidad

La comunicación clara y concisa es fundamental para que las enfermeras brinden una atención segura y eficaz. Cuando las enfermeras se comunican con claridad, ayudan a fomentar la confianza, reducen la ansiedad y mejoran la satisfacción del paciente (36).

-Responsabilidad

Entre las responsabilidades tanto colectivas como individuales de las enfermeras como profesionales está la de mantener y mejorar la calidad de los cuidados de enfermería. A cambio del estatus de monopolio y la autoridad profesional para controlar la práctica de enfermería, la profesión tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades de atención de enfermería de la comunidad (37).

-Seguridad

La seguridad del paciente se considera un indicador importante de la calidad de la atención de enfermería, y las enfermeras tienen la responsabilidad de primera línea para mantener la seguridad del paciente (38). La calidad de atención del enfermero tiene un impacto significativo en la seguridad del paciente, influyendo en los resultados clínicos, la satisfacción del paciente

con la atención recibida y la satisfacción del personal de enfermería con la atención brindada. Parece que las enfermeras, ante la insuficiencia de recursos y las tareas urgentes, encuentran difícil o incluso imposible cumplir con todos los requisitos establecidos en los planes individuales de cuidados de enfermería (39).

2.2.3 Satisfacción de las madres

Definición

Satisfacción es un constructo que se refiere a la complacencia del usuario que recibe atención, satisfacción de las madres esta referido por tanto a la complacencia de la madre que acude con su menor hijo para sus controles de salud respectivos. La satisfacción puede estar determinada por tres aspectos: características del paciente, características de los proveedores de salud y factores estructurales y de la organización. Valora como es la aceptabilidad individual y grupal de los servicios de salud (40)(41). Brindar servicios de atención en enfermería que respeten y satisfagan las necesidades de los pacientes y cuidadores es esencial para promover resultados de atención positivos y percepciones de calidad de la atención, cumpliendo así un aspecto importante del requisito de atención centrada en el paciente (42).

Reseña histórica de la satisfacción

Cuando los profesores de Notre Dame Irwin Press, antropólogo médico, y Rod Ganey, sociólogo y estadístico, fundaron Press Ganey en 1985, esencialmente crearon un nuevo mercado, llevando la ciencia de la administración al cuidado de la salud y satisfacción del paciente. Press-Ganey comenzó con solo un puñado de clientes. Cada año durante la siguiente década y media, más y más establecimientos de salud vieron el valor que se podía obtener al monitorear la satisfacción

de sus pacientes y compararla con la de otras organizaciones similares. El número de empresas que brindan servicios creció correspondientemente para incluir firmas como NRC, Gallup, HealthStream, PRC y Avatar. Con los años se incluyó en valorar y cuidar aspectos de la satisfacción del paciente en todos los servicios de salud de los establecimientos prestadores de salud. Recomiendan que el proceso de atención debe estar centrado en el paciente y no en el personal de salud, y eso significa trabajar por una comunicación efectiva (43).

Teorías de la satisfacción del paciente

Al incluir el enfoque biopsicosocial del individuo dentro del trabajo interdisciplinario en los establecimientos de salud y del interés en la calidad de los servicios de salud, en la actualidad se plantean nuevas estrategias organizacionales y procesos, en la que se enfatiza que el constructo satisfacción es un indicador crucial de calidad, entendido como eficacia/confort/pertinencia/control en la dinámica de la atención (44).

Las teorías de satisfacción del paciente se derivan de áreas del consumismo/marketing y se insertaron en el campo sanitario con adaptaciones mínimas (45).

Dentro de las teorías tenemos:

-Teoría de atribución, que intenta aclarar brechas de discordancia entre expectativa y experiencia. Para ello la insatisfacción es resultado de expectativas no satisfechas (46).

-Teoría de la discrepancia que postula que, entre el resultado de un procedimiento y la expectativa generada, se genera la satisfacción del usuario. Si resultados óptimos respaldan las expectativas positivas o contradicen las negativas, el resultado será satisfacción (47).

-Teoría de la refutación que mantiene las expectativas como base, y la satisfacción se evalúa como proporcional a la diferencia entre las expectativas y la experiencia de los pacientes (48).

-Teoría económica que establece que los usuarios esperan recibir atención en salud óptima equivalente a la tarifa que paga por el servicio (49).

-Teorías de la equidad que afirma que un usuario busca resultados iguales a los obtenidos por otros usuarios; buscan comparar. Si el usuario cree que el balance de entrada y salida son razonables, entonces se llega a la satisfacción. Entrada son recursos como dinero-tiempo-dolor y salida resultados como sentir una mejor salud (50).

-Teoría de la calidad de la atención en salud que propone que una opinión satisfactoria de varias características centradas en las opiniones del paciente sobre la atención de calidad es fundamental para determinar la satisfacción del paciente. Curiosamente, el cuidado interpersonal se considera un factor extremadamente influyente en la satisfacción (51).

Enfoque holístico que señala que la satisfacción global u holística representa un sentimiento combinado resultante de reacciones emocionales positivas o negativas a lo que podrían ser varios dominios del servicio de atención médica que influyen en las evaluaciones de los pacientes (52).

Teoría de Modelos Múltiples que se ha formulado de tres modelos autónomos de satisfacción del paciente en los que numerosos factores dan forma a los conceptos de satisfacción, por lo que se reconoce que la satisfacción no es un concepto único (53).

La mayoría de las teorías y modelos de satisfacción del paciente descritos aquí, excepto la calidad de la salud y las teorías holísticas, se basan en conceptos específicos de las expectativas del paciente. A ello nuevos esfuerzos para desarrollar conceptos de satisfacción del paciente, incluyen un enfoque de componentes de servicios de salud, lo cual lo convierte en un constructo multidimensional

Calidad de atención y satisfacción

Los indicadores de calidad de atención son determinantes influyentes de la satisfacción del paciente. Entre ellos, la calidad de la atención interpersonal de los proveedores de salud fue el determinante esencial de la satisfacción del paciente. Las características sociodemográficas fueron más variadas. Las características relacionadas con la persona deben considerarse como factores determinantes y factores de confusión potenciales al mismo tiempo. Por ello se deben considerar dimensiones como las diferencias culturales, conductuales y sociodemográficas que afectan la satisfacción del paciente (45).

Dimensiones de la satisfacción de las madres

De acuerdo al cuestionario de satisfacción de las madres, las dimensiones a considerar en este estudio serán desarrolladas en los párrafos siguientes.

-Atención integral

La atención integral es el concepto más utilizado, con el objetivo de describir la atención de la salud como un servicio completo, técnicamente correcto, humanizado e individual. Favorece la utilización y estandarización de los planes de cuidados de enfermería, mejorando el seguimiento de los pacientes, la detección de nuevos factores de riesgo y complicaciones (54). Es utilizado para la planificación/organización del cuidado enfermero (55) .

-Disponibilidad y continuidad del cuidado

La continuidad de la atención es un elemento crítico para brindar una atención de calidad en las unidades de pacientes hospitalizados, sin embargo, rara vez se ha considerado en los modelos de asignación de enfermeras y pacientes (56). La literatura de enfermería sugiere que la continuidad de la atención ayuda a reducir los errores médicos, los reingresos y aumenta la

satisfacción del paciente. Contribuye a la atención centrada en el paciente y a los resultados del paciente a través de un mejor conocimiento de las necesidades y preferencias del paciente (57).

-Trato que proporciona enfermería

La relación de las enfermeras y los pacientes en los entornos sanitarios ha sido fundamental para garantizar una prestación de asistencia sanitaria buena y eficiente. La satisfacción de los pacientes y su pronta recuperación dependen en gran medida del apoyo emocional, el amor y el cuidado que les brindan las enfermeras (58).

2.2.5 Teorías de enfermería vinculadas al tema

Una de las teorías que permiten reflexionar sobre el tema tratado en este estudio es la de Jean Watson, acá plantean que el enfermero puede optimizar la calidad del cuidado y atención en las personas si estos contemplan las dimensiones fundamentales tales como lo espiritual y cultural (59).

Describir el cuidado humanizado dado por el enfermero en su práctica clínica es crucial para mejorar los procedimientos en la atención. Para establecer una relación óptima, es necesaria la sensibilidad-apertura-altruismo. Un desafío a seguir es encontrar formas de integrarla en la práctica clínica. Esta teoría es guía una subyacente para enriquecer las relaciones entre humanos y crear un ambiente de cuidado y sanación (60).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El estudio será desarrollado desde los postulados del método hipotético-deductivo (parte del razonamiento deductivo) que es una de las formas de desarrollar el método científico, ya que en su desarrollo serán aplicados procedimientos lógicos de la deducción. Se parte por plantear una serie de suposiciones de tipo general que son las hipótesis, a partir de ello se buscare poner a prueba estas hipótesis hasta la obtención de conclusiones o afirmaciones más específicas. Las hipótesis inducen a generar algunas predicciones iniciales que serán sometidas a pruebas para ser aceptadas o rechazadas (61).

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio asume el enfoque cuantitativo ya que los datos se recopilarán mediante un instrumento cuantitativo y la información se analizará mediante un programa estadístico, que permitirá cuantificar la magnitud del problema (62).

3.3 Tipo de investigación

El estudio en desarrollo es de tipo aplicado, pues será desarrollado con el fin de proponer nuevos conocimientos y aplicarlos a situaciones reales. El estudio se utilizará para crear nuevos conocimientos y aplicarlos directamente a situaciones problemáticas en el mundo real. A menudo brinda la oportunidad de resolver problemas que ayudan a crear mejoras que benefician a una persona o grupo de personas (63).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio se ejecutará bajo un diseño metodológico no experimental, esto se debe a que no se realizaran intervención alguna, es decir no será afectada intencionalmente la variable de estudio (64).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Los participantes de este estudio en desarrollo serán 300 madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos, estas acuden con sus niños menores de 3 años para recibir su control y evaluación de su salud. Esta cifra se calculó a partir de hacer un promedio de madres que acuden a dicho servicio durante los tres últimos meses. Los criterios para identificar participantes son:

-Criterios de inclusión:

- Madres que asisten al consultorio de CRED.
- Madres que acuden con sus menores hijos menores de 3 años.
- Madres que muestren disposición autónoma para participar en el presente estudio.
- Madres que manifiesten dar el consentimiento informado luego de recibir la información pertinente.

-Criterios de exclusión:

- Madres que no asisten al consultorio de CRED.
- Madres que no tengan hijos menores de 3 años.
- Madres que muestren su decisión autónoma de no querer ser parte del presente estudio.
- Madres que manifiesten no querer dar el consentimiento informado luego de recibir la información pertinente.

Muestra

Para el cálculo de la muestra, se empleará la fórmula conociendo la población finita,

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

n	Tamaño de la muestra	168.70
N	Tamaño de la población	300
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

Finalmente, los participantes serán 169 madres atendidas en el Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos.

Muestreo

Con respecto al muestreo será de tipo probabilístico e intencional, en el cual los participantes serán seleccionados por accesibilidad y conveniencia.

3.6. Variables y operacionalización

El presente estudio tiene dos variables principales: “Calidad de atención” y “satisfacción en madres”, siendo ambas de naturaleza cualitativa por la forma como se expresan sus valores finales.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención	Es el grado en que la atención en salud incrementa la probabilidad de encontrar resultados de salud positivos en los usuarios y población (25).	Es el grado en que la atención en salud incrementa la probabilidad de encontrar resultados de salud positivos en las madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos, reflejando ello en los constructos de elementos tangibles, empatía, fiabilidad, responsabilidad y seguridad, el cual será valorado con el cuestionario de calidad de atención.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> -Entorno físico -Horario de atención -Presentación del personal -Equipamiento -Registro enfermero 	Ordinal	<p style="text-align: center;">Alto (29-40)</p> <p style="text-align: center;">Regular (17-28)</p> <p style="text-align: center;">Bajo (5-16)</p>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Atención individualizada -Cuidado de intereses de pacientes -Tiempo espera breve -Atención según necesidades de usuarios 		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Equipos y tecnología para atención -Personal competente -Información clara y exacta -Credibilidad en el personal 		
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio rápido -Disposición a servir a usuarios -Confianza en el personal 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> -Confort -Tranquilidad -Orientación al paciente 		

Satisfacción de las madres	Es el grado de complacencia del usuario en relación a sus expectativas planteadas con la atención que recibe (66).	Es el grado de complacencia de las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivo, en relación a sus expectativas planteadas con la atención que recibe, ello se refleja en los constructos atención integral, disponibilidad-continuidad del cuidado y trato que proporciona enfermería, siendo ello cuantificado con el cuestionario de satisfacción de las madres	Atención integral	-Comodidad -Tranquilidad -Información -Instrucciones para el auto cuidado	Ordinal	Alto (50-72) Regular (27-49) Bajo (3-26)
			Disponibilidad y continuidad del cuidado	-Disponibilidad para atención -Cuidado continuo		
			Trato que proporciona enfermería	-Cordialidad -Comprensión -Paciencia -Atención en base a necesidades -Privacidad		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará en el presente estudio es la encuesta, definida como una herramienta muy utilizada en la investigación cuantitativa en salud. Esta herramienta es popular en el campo de la salud por su fácil entendimiento/aplicación en la práctica de campo. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad (adaptarse a diferentes situaciones) y estandarización (permitiendo su aplicación a grandes poblaciones/muestras). Estas propiedades le permiten recopilar grandes cantidades de datos en poco tiempo (66).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario para medir la calidad de atención de enfermería

El presente estudio tiene como variable a la “calidad de atención” y para valorarla se empleará un cuestionario de calidad de atención, diseñada y validada por María Sánchez (67); esta es una herramienta de recolección de datos, conocida por sus aceptables propiedades psicométricas mostradas en sus coeficientes de confiabilidad y validez. Este cuestionario destaca por su fácil entendimiento y aplicación, así como por su sencillez para ser aplicada a diferentes poblaciones. El cuestionario está compuesto por 26 enunciados y 5 dimensiones; que son, elementos tangibles, empatía, fiabilidad, responsabilidad y seguridad. Los rasgos de medición constan de: Bajo (5-16), Regular (17-28) y Alto (29-40).

Cuestionario para medir la satisfacción de las madres

El presente estudio tiene como variable a la “satisfacción de las madres” y para valorarla se empleará un cuestionario de satisfacción de las madres, diseñada y validada por la investigadora Sánchez María (67) , siendo esta una herramienta de recolección de datos, conocida por sus aceptables propiedades psicométricas expresadas en sus coeficientes de confiabilidad-validez.

Este cuestionario destaca por su fácil entendimiento y aplicación, así como por su sencillez para ser aplicada a diferentes poblaciones. El cuestionario está compuesto por 18 enunciados y 3 dimensiones; que son, atención integral, disponibilidad y continuidad del cuidado y trato que proporciona enfermería. Los rasgos de medición constan de: Bajo (3-26), Regular (27-49) y Alto (50-72).

3.7.3. Validación

-Validez del cuestionario de calidad de atención

Sánchez (67) en 2022 su estudio hecho en Perú realizaron la validez del cuestionario, se contó con la participación de 3 jueces expertos, los cuales declaran la validez de contenido mostrando su acuerdo que existe relación entre el ítem, el indicador, la dimensión, la variable y el alcance de la variable (68).

-Validez del cuestionario de satisfacción de las madres

Sánchez (68) en 2022 su estudio hecho en Perú realizaron la validez del cuestionario, se contó con la participación de 3 jueces expertos, los cuales declaran la validez de contenido mostrando su acuerdo que existe relación entre el ítem, el indicador, la dimensión, la variable y el alcance de la variable (67).

3.7.4. Confiabilidad

- Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Sánchez (67) en 2022 en su estudio hecho en Perú, realiza la prueba de Alfa de Cronbach el cual arroja un valor de 0,850, el cual se interpreta como confiable. Esto indica que el cuestionario de calidad de atención es fiable para su aplicación (67).

- Confiabilidad del cuestionario de satisfacción de las madres

Sánchez (67) en 2022 en su estudio hecho en Perú, realiza la prueba de Alfa de Cronbach el cual arroja un valor de 0,930, el cual se interpreta como confiable. Esto indica que el cuestionario de satisfacción de madres es fiable para su aplicación (67).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El presente trabajo, será evaluado por el área de Comité de Ética obteniendo la aprobación, se procederá a presentar la solicitud de permisos con información precisa de la investigación, para la aplicación del instrumento se tiene previsto que los participantes hayan firmado el consentimiento informado, que será facilitado por el equipo de investigación, asimismo se explicara sobre el proceso de llenado de cada pregunta, luego de obtener los datos estos serán ingresados al programa estadístico SPSS v26, donde se podrá obtener tablas de frecuencia, medidas de tendencia central, varianzas y cálculos de varianzas para evaluar variables. A continuación, se utilizan tipos paramétricos y no paramétricos de pruebas de hipótesis en función de los datos recopilados (chi cuadrado y coeficiente de Spearman).

3.9. Aspectos éticos

Se revisará el cumplimiento estricto de los parámetros bioéticos identificados en el Informe Belmont (68). En relación al principio de autonomía será aplicado haciendo énfasis en el respeto de los participantes y haciéndoles firmar el consentimiento informado. En relación a la beneficencia, les será explicado los aspectos positivos que se desprendan del estudio a los participantes. En cuanto a la no maleficencia, se evitará exponer a riesgos a los participantes. Ante todo, esta su seguridad e integridad. Finalmente, en cuanto a justicia, se hará énfasis en la distribución de los beneficios que se hará considerando el sentido de equidad para todos los participantes. El estudio tendrá la valoración del comité de ética de la Universidad.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Búsqueda bibliográfica																				
Situación problemática, marco teórico y antecedentes																				
Importancia y justificación																				
Objetivos del estudio																				
Enfoque y diseño de investigación																				
Población, muestra y muestreo																				
Técnicas e instrumentos																				
Aspectos bioéticos																				
Análisis de datos																				
aspectos administrativos del estudio																				
Anexos																				
Aprobación de proyecto																				
Actividad de campo																				
informe final																				
Presentación de informe final																				

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2023				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos					
1 PC	1100				1100
Memoria expandible	25				20
Útiles de escritorio					
Bolígrafos	5	5		5	15
Hojas A4		15		15	30
Material Bibliográfico					
Copias		25	15	25	60
Impresiones	25	25	10	15	80
Otros					
Pasajes	15	25	30	20	110
Suministros	15	20	20	20	80
Llamadas	30	25	20	25	40
RRHH					
Digitadora	250				250
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1465	240	95	225	2025

5. REFERENCIAS

1. World Health Organization. Universal health coverage. [sede Web]. Ginebra-Suiza: WHO; 2023 [actualizado enero de 2023; consultado el 10 junio de 2023]. [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage#tab=tab_1
2. World Health Organization. Strengthening health services with quality. [sede Web]. Ginebra-Suiza:WHO; 2023 [actualizado en 2023; consultado el 4 junio de 2023]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/activities/strengthening-health-services-with-quality>
3. Muykens J. Nurses' collective responsibility and the strike weapon. *J Med Philos* [Internet]. 1982;7(1):101-112. [Consultado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7086309/>
4. Getachew T, Abebe SM, Yitayal M, Persson LÅ, Berhanu D. Assessing the quality of care in sick child services at health facilities in Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. [Internet]. 2020;20(1):1-18. [Consultado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05444-7#:~:text=Conclusion,not%20associated%20with%20client's%20satisfaction.>
5. Pan American Health Organization. Improving the quality of care in the delivery of health services [Internet]. 2021:2021-4. [Consultado el 14 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/en/events/improving-quality-care-delivery-health-services>
6. Bošković B, Churchill H, Hamzallari O. Family policy and child well-being: The case of montenegro in the European perspective. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2021;18(17):1-17. [Consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8430981/>
7. Choo YY, Agarwal P, How CH, Yeleswarapu SP. Developmental delay: Identification and management at primary care level. *Singapore Med J* [Internet]. 2019;60(3):119-23. [Consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6441684/>
8. Basualdo M. Implementación de un Consultorio de Enfermería para control de niña/o sano, en un Centro de Primer nivel de Atención, ciudad de Junín (BA) periodo 2019-2020. [Tesis para el grado de licenciada en enfermería]. Argentina: Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires; [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.unnoba.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/23601/526/BASUALDO_TFG %282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unnoba.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/23601/526/BASUALDO_TFG_%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Capcha E, Chura D. Factores que condicionan la asistencia al control de CRED en madres de niños menores de 1 año de edad en un Centro de Salud MINSA, 2019. [Tesis para el grado de licenciada en enfermería]. Lima-Perú: UPCH; 2021. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10319/Factores_CapchaZevallos_Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Delgado A. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. [Tesis para obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Chicayo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Lozada J. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia - 2019. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43229/Lozada_CJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* [Internet]. 2005; 83(4):691–729. [Consultado el 19 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
13. Riegel F, Crossetti M da GO, Siqueira DS. Contributions of Jean Watson’s theory to holistic critical thinking of nurses. *Rev. bras. enferm.* [Internet]. 2018;71(4):2072–2076. [Consultado el 20 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/gqdYgYnsbMSRrPxTKc8XPhb/?lang=en>
14. Murrieta L. Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IESS de los Ceibos [Tesis previo a la obtención del grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquí-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquí; 2019 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13946/1/T-UCSG-POS-MGSS-214.pdf>
15. Peretomode E, Udo-Peretomode E, Diorgu Faith C. Mothers’ Perception of Nursing Care of Hospitalized Children in Paediatric Ward in a 3rd Level Facility in South-South Nigeria. *International Archives of Nursing and Health Care* [revista en Internet]. 2021;7(2):1-7. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://clinmedjournals.org/articles/ianhc/international-archives-of-nursing-and-health-care-ianhc-7-156.pdf?jid=ianhc>
16. Aslanabadi S, Shahbazi SH. Mothers’ Satisfaction with Nursing Care in a Children’s Hospital. *Revista de enfermería de Irán.* [Internet]. 2014;26(86):61-70. [Consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: https://ijn.iums.ac.ir/browse.php?a_id=1723&sid=1&slc_lang=en
17. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smoleń E, Ogórek K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland-Cross-sectional study. *PLoS One.* [Internet]. 2021;16(11):1-2. [Consultado el 30 de junio de 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34797888/>

18. Castañeda O, Hualcas W. Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022 [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería]. Trujillo-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111140>
19. Sanchez Tenorio MY. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo- Peru: Universidad César Vallejo; 2022. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez_TM_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Saenz Mejia R. Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.[Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima-Peru: Universida Norbert wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7813/T061_72246206_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Chavez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud]. Trujillo-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
22. Huilca Bautista ML, Reyes Vílchez AM. Satisfacción Y Percepción De la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio Cred–Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. In Crescendo [Internet]. 2022;13(1):1-10. [Consultado el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2401>
23. World Health Organization. Quality of care [sede Web]. Ginebra-Suiza: WHO; 2022 [actualizado en 2022; consultado en junio de 2023] [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
24. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, et al. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses’ Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. Clinics and Practice [revista en Internet]. 2022;12(4): 468-481. [Consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9326653/pdf/clinpract-12-00051.pdf>
25. Svirydzenka N, Ronzoni P, Dogra N. Meaning and barriers to quality care service provision in Child and Adolescent Mental Health Services: Qualitative study of stakeholder perspectives. BMC Health Services Research. [Internet]. 2017;17(1):1-10. [acceso 8 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5319051/pdf/12913_2017_Article_2080.pdf

26. Harding m, Haler D. Conceptual Nursing Care Planning. Elsevier H. Estados Unidos ; 2021. 400 p.
27. Nightingale F. Notes of Hospitals. Google libros; 1863. 236 p.
28. Stephen B. Woman of valor: Clara Baron and the Civil War. New York - Estados Unidos: Library of Congress Cataloging; 1995.
29. BBC. William Beveridge (1879-1963). [sede Web]. Londres: BBC; 2014 [actualizado 2014; consultado el 19 de junio del2023]. [Internet]. Disponible en: https://www.bbc.co.uk/history/historic_figures/beveridge_william.shtml
30. Sheingold B, Hahn J. The history of healthcare quality: The first 100 years 1860-1960. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. [Internet]. 2014;1(1):18-22. [consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: [https://pdf.sciencedirectassets.com/287515/1-s2.0-S2214139114X00028/1-s2.0-S2214139114000043/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEiH%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIEPdS4uVfR3U4%2FTDvLIDd2S18ymw3MmRbq4XR%2BKOqFuXAIeA%2FPjniI](https://pdf.sciencedirectassets.com/287515/1-s2.0-S2214139114X00028/1-s2.0-S2214139114000043/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEiH%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIEPdS4uVfR3U4%2FTDvLIDd2S18ymw3MmRbq4XR%2BKOqFuXAIeA%2FPjniI)
31. Hannawa A, Wu A, Kolyada A, Potemkina A, Donaldson LJ. The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*. [Internet]. 2022;105(6):1561-1570. [Consultado el 18 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pdf.sciencedirectassets.com/271173/1-s2.0-S0738399122X00062/1-s2.0-S0738399121006753/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEiH%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQDD%2F2qu%2ByALujBRe%2BsDTdKEtnIY7Lzf7h6OhXGIyGfrQIgE2rWdm>
32. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q*. [Internet]. 1966;44(3):166-206. [Consultado el 24 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/5338568/>
33. Lai W, Jin R, He R, Ding X. Current situation and influencing factors of the nursing practice environment in five tertiary general hospitals in Shenzhen: a cross-sectional study. *Journal of Public Health (Germany)*. [Internet]. 2023;31(1):213-22. [Consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10389-021-01490-5>
34. Hardee J. An Overview of Empathy. *Perm J*. [Internet]. 2003;7(4):51-54. [Consultado el 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5571783/36>.
35. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social. *Healthcare*. [Internet]. 2020;8(1):1-9. [Consultado el 5 de junio de 2023]. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151200/pdf/healthcare-08-00026.pdf>

36. Jindia L, Keane S, Wnorowski S, Hermes E. Enhancing Patient Care II : The Clinical Impact of Medical Information Services. *Therapeutic Innovation & Regulatory Science*. [Internet]. 2022;56(1):483-491. [Consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8964574/pdf/43441_2022_Article_385.pdf38.
37. Muyskens J. Nurses' collective responsibility and the strike weapon. *J Med Philos*. [revista en Internet]. 1982;7(1):1-3. [Consultado el 6 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7086309/39>.
38. Tu Y, Wang R. [High-quality nursing health care environment: the patient safety perspective]. *Hu Li Za Zhi*. [Internet]. 2011;58(3):93-98. [Consultado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21678259/>
39. Dhaini S, Ausserhofer D, El Bajjani M, Dumit N, Abu-Saad H, Simon M. A longitudinal study on implicit rationing of nursing care among Lebanese patients - Study protocol. *J Adv Nurs* [Internet]. 2019;75(7):1592-1599. [Consultado el 13 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30937945/>
40. Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. *Journal of Health Psychology*. [Internet]. 1992; 4(1):89-116. [acceso 10 de junio de 2023]. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
41. Rodriguez P, Martos M, Fonta S. *Revista de Psicología de la salud*. [Internet]. 2016;4(1):1-6. [Consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/psicologiasalud/issue/view/52>
42. Kwame A, Petrucka P. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions : barriers , facilitators , and the way forward. *BMC Nursing*. [Internet]. 2021;20(1):1-10. [Consultado el 8 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8414690/>
43. Siegrist R. Patient satisfaction: History, myths, and misperceptions. *Virtual Mentor*. [Internet]. 2013;15(11):982-987. [Consultado el 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://journalofethics.ama-assn.org/article/patient-satisfaction-history-myths-and-misperceptions/2013-11>
44. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*. [Internet]. 2007;22(3):133-140. [Consultado el 12 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13102462>
45. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. [Internet]. 2015;135(5):243-250. [consultado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26187638/>
46. Nesome P, Wright GH. A review of patient satisfaction: Concepts of satisfaction.

- British Dental Journal. [Internet]. 1999;186(4):161-165. [Consultado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/4800052>
47. Bowling A, Rowe G, Lambert N, Waddington M, Mahtani KR, Kenten C, et al. The measurement of patients expectations for health care: A review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. *Health Technol Assess.* [Internet]. 2012;16(30):1-532. [Consultado el 25 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.journalslibrary.nihr.ac.uk/hta/hta16300/#/abstract>
 48. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning.* [Internet]. 1983;6(3-4):185-210. [Consultado el 14 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718983900022?via%3Dihub>
 49. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment.* [Internet]. 2002;6(32):1-250. [Consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12925269/>
 50. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept?. *Soc Sci Med.* [Internet]. 1994;38(4):509-516. [Consultado el 5 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8184314/>
 51. Sixma HJ, Kerssens JJ, Campen C van, Peters L. Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations.* [Internet]. 1998;1(2):82-95. [Consultado el 7 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5139902/pdf/HEX-1-082.pdf>
 52. Strasser S, Aharony L, Greenberger D. The Patient Satisfaction Process: Moving Toward a Comprehensive Model. *Medical Care Research and Review* [Internet]. 1993;50(2):219-248. [Consultado el 12 de junio de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10127084/>
 53. Fitzpatrick R, Hopkins A. Problems in the conceptual framework of patient satisfaction research: an empirical exploration. *Sociology of Health & Illness.* [Internet]. 1983;5(3):297-311. [Consultado el 18 de junio de 2023]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1467-9566.ep10491836>
 54. Renghea A, Cuevas M, Yébenes H, Pulgar M, Iglesias M. «Comprehensive Care» Concept in Nursing: Systematic Review. *Invest Educ Enferm.* [Internet]. 2021;40(3):e05. [Consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10017140/>
 55. Farfán R. Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. *UCV-Scientia.* [Internet]. 2016; 8(2): 124-131. [Consultado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/article/view/1196>
 56. Jiang H, Gomes P, Meer D. Promoting continuity of care in nurse-patient assignment: A multiple objective heuristic algorithm. *Decision Support Systems* [revista en Internet]. 2023;167(1):1-7. [Consultado el 21 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923623000015>

57. Mustafa Y, Dundar B, Barker L, Pasupathy K. Nurse-patient assignment models considering patient acuity metrics and nurses' perceived workload. *Journal of Biomedical Informatics* [revista en Internet] 2015 [Consultado el 20 de mayo de 2023]; 55(1):237-248. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1532046415000726>
58. Diema K, Afram J, Doat A, Mensima R, Asibi J, Mohammed I, et al. Heliyon Influence of nurse-patient relationship on hospital attendance . A qualitative study of patients in the Kwahu Government Hospital , Ghana. *Heliyon*. [Internet]. 2021;7(1):e06319. [Consultado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://pdf.sciencedirectassets.com/313379/1-s2.0-S2405844020X0003X/1-s2.0-S2405844021004242/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBsaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCICBzN%2B8HXPYQgK7c%2B7Ep62wEGMiQ0pkZzBQxOI9ulSOvAiBAec3g2SjQsldOvCaOMJ7GhVRyT5LKU1aykd2Mh3CN>
59. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev enferm Herediana*. [Internet]. 2016;9(2):[127-136]. [Consultado el 7 de junio de 2023]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavo19/9.pdf>
60. Wei H, Watson J. Healthcare interprofessional team members' perspectives on human caring: A directed content analysis study. *Int J Nurs Sci*. [Internet]. 2019;6(1):17-23. [Consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6608670/pdf/main.pdf>
61. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. 2018. 714 p.
62. Tenny S, Brannan G, Brannan J, Hopko N. Qualitative study. *StatPearls* [revista en Internet]. 2021;1(1):1-15. [Consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29262162/>
63. Gabriel-Ortega J. Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*. [Internet]. 2017; 8(2):155-156. [Consultado el 10 de abril de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf65. Thomas C. *Research Methodology and Scientific Writing*. 2ª ed. India: Springer Nature; 2021. 620 p.
64. Hernández L, Miranda R, Rodríguez H. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet]. 2021;37(4):1-23. [Consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducción%>
65. Story DA, Tait AR. Survey Research. *Anesthesiology*. [Internet]. 2019;130(2):192-202. [Consultado 13 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30688782/>
66. Sanchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios en salud]. Chiclayo- Peru: Universidad César Vallejo; 2022. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez_TM_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

67. Office for Human Research Protections. The Belmont Report [Internet]. Washington D.C. - EE.UU.; 1979. Disponible en: <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?</p> <p>Problemas específicos -¿Cuál es relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023? -¿Cuál es relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.</p> <p>Objetivos específicos -Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en</p>	<p>Hipótesis general H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.</p> <p>Hipótesis específicas -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>V2: Satisfacción en madres</p>	<p>*El método de este estudio será hipotético – deductivo.</p> <p>*El tipo de investigación es aplicada</p> <p>*El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo</p> <p>*El diseño será no experimental</p> <p>Población: 300 madres que</p>

<p>Porres Confraternidad-Los Olivos 2023? -¿Cuál es relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023? -¿Cuál es relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023? -¿Cuál es relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023?</p>	<p>madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.</p>	<p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. -Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.</p>		<p>asisten al consultorio CRED. Muestra: 169 madres asistentes al consultorio CRED. técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario validado de calidad y satisfacción . Procesamiento datos: SPSS V 26.</p>
--	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIOS

I. PRESENTACIÓN

Saludos, soy egresado de enfermería y le invito a participar en este estudio, que busca conocer la

II.- DATOS GENERALES

Edad en años: _____

Sexo: Femenino ---- Masculino -----

Estado civil: __ Soltero(a) __ Conviviente __ Casado(a) __ Separado(a) __ Divorciado(a)
__ Viudo(a)

Nivel de instrucción: __ Sin instrucción __ Primaria __ Secundaria __ Superior técnico
__ Superior universitario

III.CUESTIONARIOS

Instrucciones:

Marque la respuesta que se asemeja mejor a su experiencia.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

A. CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	ITEMS	1	2	3
	ELEMENTOS TANGIBLES			
1	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz			
2	Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz se encuentran en condiciones optimas			
3	Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz, son adecuados			
4	La presentación de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz es buena			
5	La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son adecuados			
6	Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son modernos			
7	Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son visualmente atractivos y entendibles			
	EMPATIA			
8	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención personalizada a los padres de familia			
9	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se preocupa por cuidar los intereses de los niños			
10	Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud Santa Cruz			
11	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños			
	FIABILIDAD			
12	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz, es adecuado			
13	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños			
14	El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado			

15	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño			
16	El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz			
	RESPONSABILIDAD			
17	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado			
18	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños			
19	El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado			
20	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño			
21	El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz			
22	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz, es adecuado			
	SEGURIDAD			
23	Existe el compromiso del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz de realizar su labor en forma eficaz			
24	Existe el esfuerzo del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz por mantener la ausencia de errores en los cuidados de los niños			
25	Ante las consultas de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz por parte de los padres de familia reciben información correspondiente			
26	El comportamiento de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz inspira confianza a los padres de familia			

B. CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE MADRES

Nº	ITEMS			
	ATENCIÓN INTEGRAL			
1	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz los hacen sentir cómodos a los niños			
2	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz hacen sentir tranquilos y relajados a los niños			
3	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz los hacen sentir seguros a los padres de familia al ayudarlos a prevenir enfermedades propias de la infancia (diarrea, neumonía, otitis media supurativa) o algún problema que se presente en los niños			
4	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz dan información a los padres de familia sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo del niño.			
5	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz orientan a los padres de familia sobre la prevención de accidentes en los niños			
6	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz brindan instrucciones claras a los padres para que realicen estimulación temprana(ejercicios) a sus hijos para potenciar sus funciones cerebrales en todos los aspectos (cognitivo, lingüístico, motor y social)			
	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD			
7	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz están disponibles cuando usted lo requiere			
8	Las enfermeras durante el turno del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz valoran sus necesidades			
9	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz le proporcionan lo que usted necesita para cubrir las necesidades de salud de su hijo			
10	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz le proporcionan los cuidados que su hijo necesita durante el turno			
11	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud - Santa Cruz que le atienden a sus niños son las mismas			
	TRATO QUE PROPORCIONA LA ENFERMERA			
12	Considera que las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud Santa Cruz son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños			

13	Las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amistosas o amigable con ustedes y los niños			
14	Cuando las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente			
15	Considera que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados			
16	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños			
17	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz ponen atención cuando usted plática con ella acerca de su hijo.			
18	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.			

Anexo 4. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Kely Del Rosario Nava Bello

Título: Calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres Confraternidad-Los Olivos 2023. Su ejecución ayudará a mejorar la atención en salud en estas áreas.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se le brindará información sobre los alcances del estudio.
- Se le solicitará el consentimiento informado.
- Se le solicitará responder las preguntas del cuestionario.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos y (*según corresponda, añadir a detalle*). Los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

El estudio no implica riesgo alguno para los participantes, ya que estos solo brindarán información en base a los enunciados de cada ítem.

Su participación en el estudio es voluntaria.

Usted se beneficiará de los aspectos positivos que se desprendan del estudio

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Kely Del Rosario Nava Bello o al comité que es responsable del presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail:* comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Reporte de similitud TURNITIN

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

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

1	Submitted on 1693317671505 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	2%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	2%
4	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	2%
5	Submitted on 1690995543844 Submitted works	<1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	<1%