



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

“Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un hospital nacional de Lima, 2023”

Para optar el Título Profesional de

Licenciado en Enfermería

Presentado por:

Autor: Rodriguez Andres, Emanuel Antonio

Código ORCID: 0009-0004-5559-0666

Asesor: MG. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

Código ORCID: 0000-0001-9418-6632

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

Yo, Emanuel Antonio Rodríguez Andres egresado de la Facultad de Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 36 MESES DE EDAD EN EL SERVICIO DE CRED DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023** Asesorado por el docente: Yurik Anatoli Suárez Valderrama DNI 40704687 ORCID 0000-0001-9418-6632 tiene un índice de similitud de 20 %(NUMERO) (LETRAS) % con código 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 tumitin 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
 Emanuel Antonio Rodríguez Andres
 DNI: 72578183



.....
 Firma
 Yurik Anatoli Suárez Valderrama
 DNI: 40704687

Lima, 13 de Febrero de 2024

TRABAJO ACADÉMICO:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 36 MESES DE EDAD EN EL SERVICIO DE CRED
DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ASESOR (A)

MG. Yurik Anatoli Suárez Valderrama

CÓDIGO ORCID

0000-0001-9418-6632

DEDICATORIA

Este trabajo y esfuerzos se lo dedico en primer lugar a Dios, quien me dio la fuerza, el impulso en estos 5 años y por guiarme cada día, para lograr mis metas.

Así también, dedico este logro a mi madre Carmen Rosa y mi papá Gerónimo por por darme todo su amor y su apoyo incondicional; a mi hermano Alexander y a mi enamorada Pamela por acompañarme en este camino, a mi abuelita Josefina que desde el cielo me da su bendición y a toda mi familia que confió en mi.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la bendición de poder culminar de manera satisfactoria estos 5 años.

Agradezco a mi enamorada Pamela por estar en mis momentos más difíciles de mi etapa universitaria y darme los ánimos que necesitaba para poder culminar mi carrera profesional.

Agradezco a mis padres y hermano por estar conmigo en estos 5 años y siempre confiar en mí.

Agradezco a la MG. Yurik Suárez, por ser mi asesora de tesis y apoyarme en todo el proceso de investigación de mi tesis.

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Índice.....	vi
Abstrac	ix
Introducción	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas Específicos	12
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica:.....	13
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Limitaciones de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	19
2.3 Formulación de Hipótesis.....	25
2.3.1 Hipótesis General	25

2.3.2 Hipótesis específicas.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la Investigación.....	26
3.3. Tipo de Investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, Muestra y muestro.....	26
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica:	29
3.7.2 Descripción	29
3.7.3. Validación.....	29
3.7.4. Confiabilidad.....	30
3.8. Procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	46
ANEXOS.....	56

Resumen

La siguiente investigación realizado en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023. En la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, aplicativo de corte transversal. La muestra fue de 60 madres. La técnica para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario comprendido en escala de Likert que fue elaborado y diseñado por Rosales M. en durante el año 2017. En los resultados se demostró que el 81,7% de las madres de los niños menores de 36 meses recibieron una calidad de atención de nivel medio, el 11,7% de nivel bajo y el 4% de calidad de atención de nivel alta. También, el 53,3% de las madres indicaron tener un nivel de satisfacción medio, el 35% satisfacción bajo y el 11,7% satisfacción alto. Conclusión, mediante el estadístico Rho de Spearman se evidenció una correlación positiva moderado entre la variable la calidad de cuidado de enfermería y el nivel satisfacción.

Palabras claves: calidad, satisfacción, enfermería Cred.

Abstrac

The following research conducted in the city of Lima, aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of mothers attending the CRED service of a national hospital, Lima 2023. In the methodology, the study had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, applicative design. The sample consisted of 60 mothers. The technique for data collection was the survey and the instrument was a questionnaire comprised in Likert scale that was elaborated and designed by Rosales M. in during 2017. The results showed that 81.7% of the mothers of children under 36 months received medium level quality of care, 11.7% low level and 4% high level quality of care. Also, 53.3% of the mothers indicated a medium level of satisfaction, 35% low satisfaction and 11.7% high satisfaction. Conclusion, using Spearman's Rho statistic, a moderate positive correlation was found between the quality of nursing care variable and the level of satisfaction.

Key words: quality, satisfaction, nursing.

Introducción

Para reducir la inequidad social, se utilizó métodos que permiten mejorar la calidad de los servicios médicos. La idea de la calidad de la salud es general, abstracta e intencional y subjetiva. Además, es explicado a través de Múltiples dimensiones afectadas debido al proceso cultural y a los actores que tienen poder. También, la calidad de la atención médica como la capacidad de los servicios médicos para brindar mayores ventajas y menor riesgo para el usuario en función de los recursos y los valores sociales predominantes. Por tal motivo se necesita que el profesional de la salud sea capacitado y tenga mejor formación dentro de su área. Lo que no llevo en esta investigación plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRECIMIENTO Y DESARROLLO en el hospital nacional, Lima 2023?, además se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

El siguiente trabajo de investigación se divide en cinco capítulos:

Capítulo I: Se detallan el planteamiento del problema comenzando a nivel internacional, nacional y local; luego se formula el problema general y los problemas específicos; objetivo general y los objetivos específicos, la justificación del estudio, y las limitaciones.

Capitulo II: Se describe al marco teórico, los antecedentes internacionales y nacionales de los estudios previos más actualizados, Bases teóricas los cuales dieron mejor sustento a la investigación, también se planteó la hipótesis general y las hipótesis específicos.

En cuanto al capítulo III: se desarrolla la metodología de la investigación, variables y operacionalización, técnicas e instrumento de recolección de datos, la validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados de los datos recolectados mediante la encuesta aplicado a las madres de los niños menores de 36 meses, visualizados en tablas y figuras.

En capítulo V: se detallan las principales conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenido del análisis de los datos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La creciente competencia en todos los campos hoy en día también afecta a la industria de la salud, por lo cual, la ventaja competitiva más importante de los proveedores de servicios de salud es brindar servicios de salud de calidad, ya que la calidad y adecuación de los servicios sanitarios se pueden medir en función de las opiniones y la satisfacción de los pacientes. En ese sentido, la satisfacción del paciente es el indicador más importante de la calidad de la atención y se considera un resultado de los servicios de atención médica. (1)

En los servicios de salud, la calidad se refleja en la pertinencia del conocimiento actual del profesional de enfermería y de los resultados favorables en la salud de las personas, por lo cual, el cuidado en las instituciones de salud se encuentra inmerso en una atmósfera de tensión y conflicto entre un deber ser del cuidado orientado hacia la empatía con el otro y, por otra parte, un sistema que exige eficacia y eficiencia sin contar con los recursos necesarios. Cuando esto pasa, el cuidado se centra en la rutina de procedimientos en un tiempo determinado, dejando de lado lo esencial del cuidado que es la persona. (2)

A nivel internacional, se ha evidenciado mortalidad alta en ocho países del Caribe y África, pues los servicios de atención de la salud materno infantil son pocos comunes, existiendo solo un 28% de cuidados prenatales eficaces. (3) Asimismo, en Brasil, el 98% de los pacientes considera que el sistema de salud debe ser reformado debido a una baja calidad de asistencial, lo cual conlleva a condiciones de salud peores. (4)

Considerando lo antes mencionado, la calidad del cuidado es de gran interés y relevancia en la disciplina de enfermería, por lo que, mejorar la calidad del cuidado de enfermería es reto constante para lograr el desarrollo de las capacidades y valorar la calidad del cuidado ofrecido. (5) En esa misma línea, los enfermeros, como cualquier otro profesional de la salud, tienen la

responsabilidad principal de brindar atención integral, incluida la anticipación de la situación de las necesidades del paciente, garantizar su seguridad, implementar intervenciones de enfermería eficaces y garantizar la continuidad de la atención. (6) Además, relacionado con el cuidado de enfermería, esto se centra en realizar un proceso adecuado a cada paciente, teniendo en cuenta la sintomatología que se pueda presentar, a su vez, se debe de brindar la confianza y seguridad al momento de la atención, para así poder establecer una conexión de enfermero-paciente que ayudará a poder efectuar el proceso de cuidado (7), ante ello se prioriza los cuidados al momento de cada atención, teniendo en cuenta siempre los conocimientos y técnicas obteniendo resultados favorables al momento de la estancia, evidenciándose en la satisfacción del paciente. (8)

A nivel nacional, los establecimientos de salud representaron el 11.38% de la mala atención a pacientes, desabastecimiento de medicamentos y una inadecuada implementación de sobre el libro de Reclamos. (9) Asimismo, la percepción de la familia de niños hospitalizados, acerca de la calidad del cuidado que brinda los enfermeros, presenta una tendencia a que la percepción es regular a mala, en el 73.3%, evidenciándose una inadecuada atención a los pacientes lo que genera una insatisfacción de la familia. (10)

De acuerdo con la encuesta demográfica brindada por el Instituto Nacional de Estadística INEI del año 2022, en número de los que realizan el control de crecimiento y desarrollo en menores de 5 años, presentó un creciente de 9.7% del 2021 al 2022. (11)

El profesional de enfermería que brinda a atención en el servicio de CRED, se desempeña en instituciones tanto públicas como privadas, en las públicas se tiene al Ministerio de Salud y a ESSALUD, en las privadas hay variedades de clínicas que pueden brindar estos servicios, la función del enfermero es evaluar el peso y talla del bebe, a su vez evaluar las habilidades, que

siga su cronograma de vacunas, poder descartar si tiene alguna enfermedad como anemia o parasitosis. (12)

En relación al trabajo presentado es un tema de investigación que debe de ser estudiado profundamente ya que no solo dependerá de la madre o padre, sino que también dependerá del personal de enfermería para que así pueda prevenir riesgos en los niños. Al interactuar con los padres de familia, en especial las madres, comentan “se debería contar con más enfermeros que agilicen la atención a los bebés, que las enfermeras deben tener más paciencia y que no se deben demorar mucho en atender”

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Establece la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica:

La presente investigación tuvo como finalidad poder adquirir datos referenciales y bibliográficos, pues basados en la Teoría de Donabedian se ha permitido dar un enfoque en relación a la satisfacción de las madres, teniendo en cuenta las dimensiones de cada variable, así como también, aumentar la comprensión del tema e incrementar el conocimiento científico de este tema muy importante para la población.

1.4.2. Metodológica

En el presente trabajo de investigación fue aplicado y a su vez fue un enfoque cuantitativo ya que nos brinda valores numéricos con los que se ejecutó métodos de investigación para poder validar el problema general y a su vez dar las soluciones a las interrogantes que se plantearon en referencia a la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las madres.

En respuesta a este análisis nos focalizaremos en poder hallar los resultados que puedan brindar un gran apoyo al personal de enfermería en referencia a la calidad del cuidado y nivel de satisfacción de las madres y así poder ejecutar un plan que mejore la calidad de atención al bebe y madre.

1.4.3. Práctica

La importancia de este estudio tiene como finalidad la recolección de datos para el hospital acerca de los pacientes por la relación sobre la calidad de atención de enfermería y con ello poder lograr unos parámetros según los valores que requiera el establecimiento.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

En la presente investigación se llevó a cabo en los meses Enero y febrero del 2023

1.5.2. Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional:

Salazar, et al. (2019), en el año 2019, en Colombia, realizaron un estudio que tuvo como objetivo “Evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), mediante la aplicación del CARE Q.”. Se utilizó un estudio descriptivo y transversal, la cual se llevó a cabo con una población inicial de 212 pacientes quienes al realizar con el instrumento y preguntas se concluyó que se finalizó con un total de 123 pacientes, los cuales fueron evaluados por un tipo de muestreo no probabilístico. Los resultados de los 123 pacientes son los siguientes el porcentaje total es de 62%. La dimensión con más alta cantidad fue la de “monitorea y hace seguimiento con un 73,2% y la más baja la dimensión “se anticipa” con un 56.1%. Un total de 42% dijeron que no fueron atendidos y no conocían a la enfermera del servicio. En cuanto a la conclusión la calidad del cuidado de enfermería captado por los pacientes en las IPS completadas es de un valor regular de 62% con varias opciones para mejorar. (13)

Vásquez (2024), en el año 2024, en México, publicó un estudio teniendo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda durante agosto-septiembre 2022”. La metodología se basó en un estudio descriptivo transversal, con una muestra de 50 madres, utilizándose como instrumento el cuestionario. Se tuvo como resultado que, en cuanto a los cuidados del recién nacido, el 78% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con recibir ayuda cuando se necesita, el 98%

con colocar al bebé durante las tomas y el 62% con saber qué hacer en caso de que se atragante. Se concluyó que especialmente durante el tratamiento obstétrico, la satisfacción del paciente es una medida clave de la calidad de la atención médica. (14)

Murrieta (2019) , en el año 2019 ,en Ecuador ,publicó un estudio teniendo como objetivo “Evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría”. Para la recopilación de datos se llegó a utilizar una encuesta con elaboración propia, que tuvo como referencia el modelo de SERVYQUAL que constara de poder medir la satisfacción por parte de los pacientes que asistan al área de pediatría en el Hospital de los Ceibos, a su vez se mide con una escala de Likert. Todos los datos obtenidos en este trabajo fueron a través de un programa de Excel y R commander según su versión 3.5.1. Los resultados obtenidos dieron como satisfechos a las personas evaluadas, ya que se brindó una calidad de atención correspondiente, cabe recalcar que se realizó un plan de mejora que constara con estrategias que ayudaran a poder solucionar los problemas y la mejoría continua en el área de pediatría. (15)

Barrientos et al. (2019) ,en el año 2019 , en Mexico , realizaron un estudio que tuvo como objetivo “Analizar los factores relacionados con la calidad y la seguridad de los pacientes pediátricos hospitalizados, a través de los reportes de eventos adversos.”. La metodología que se utilizó viene a ser un estudio derivado de un proyecto multicentro, que su vez es transversal prospectivo, todos los acontecimientos reportados son de niños de 0 a 18 años en un Instituto Nacional de la Ciudad de México, a su vez nos indican que consto de un análisis descriptivo, se llegó a registrar un total de 173 acontecimientos adversos, siendo así el sexo masculino con más porcentaje, teniendo un 55% en total. Las conclusiones que nos lleva este trabajo es que la principal prioridad es la calidad y seguridad del paciente ya que ese es el objetivo trasado para su mejoría. (16)

Ruiz et al. (2020) en el año 2020, en Mexico, realizaron un estudio que tuvo como objetivo “Identificar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería desde la perspectiva de las personas internadas en una institución pública”. El método que se utilizó para este trabajo viene a ser de descriptivo transversal que consta con 90 pacientes internados, a su vez nos indica que se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, que gracias a ello nos dieron estos resultados, se encontró una media de 1.97 puntos de satisfacción en total, la satisfacción del paciente corrobora que se tuvo un 67.8 %, a su vez indica que quedaron muy satisfechos un 18.9%. Como conclusión se tiene que más del 50% de los pacientes se encuentran satisfechos y perciben una buena calidad del cuidado enfermero (8).

Antecedentes Nacionales:

Romero (2020) en el año 2020 , en Huaraz-Perú ,publicó un estudio teniendo como objetivo “establecer si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud Huarupampa _ Huaraz, 2021”. La metodología que se utilizo fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo, a su vez posee un diseño correlacional, cabe recalcar que consta con un total de 297 encuestados, a quienes se les aplico la encuesta correspondiente. Se tuvo como resultado que el nivel de calidad del cuidado de enfermería por parte de las madres que asisten al consultorio de cred , se visualiza que el 66.3% tuvieron una buena calidad de atención por parte del profesional de enfermería y sobre el nivel de satisfacción de la madres nos relata que 67% tuvieron una alta satisfacción. Como conclusión se tuvo que por parte del profesional de enfermería se tuvo una respuesta correcta y sobre la variable satisfacción se tuvo como resultados favorables. (17)

Huaynamarca (2021) en el año 2021, en Rimac-Peru,publicó un estudio teniendo como objetivo “Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac

– 2021.”. El método que se utilizó un diseño descriptivo transversal con un corte transversal, en la cual fueron 60 padres que acudieron al centro de salud para el control de crecimiento y desarrollo de su hijo, se utilizaron encuestas validadas por un régimen estricto. Se tuvo como resultado que un 66.7% de los padres informan que la calidad de atención es alta y se encuentran satisfechos, el 13,3% comenta que se encuentran medianamente satisfechos. Se tuvo como conclusión entre las variables planteadas existe una asociación significativa planteada. (18)

Robles (2021) en el año 2021 , en Huaraz-Perú ,publicó un estudio teniendo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, Huaraz 2020.” Se realizó con el método nivel aplicativo, a su vez con un tipo cuantitativo y método descriptivo de corte trasversal. Estuvo conformado por 56 madres, la técnica fue el cuestionario. Se tuvo como resultado que, de las mujeres cuyos recién nacidos fueron hospitalizados, el 42,95% calificó la calidad de los cuidados de enfermería de regular, lo que indica un nivel de satisfacción medio, y el 25% calificó los cuidados de sobresaliente, lo que indica un nivel de satisfacción alto. Como conclusión se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson, que indica una fuerte relación positiva entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos hospitalizados, avala el mayor porcentaje de madres que califican regularmente la calidad de los cuidados de enfermería como de nivel medio de satisfacción. (19)

Céspedes y Levano (2020), en el año 2020, Callao-Perú, realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de calidad de enfermería y sus correspondientes dimensiones con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020”. Utilizo una metodología aplicada, con enfoque Cuantitativo de corte transversal, No

experimental, Correlacional. Con una población de 73 pacientes, donde la muestra estuvo comprendida por 61 usuarios hospitalizados. En los resultados obtuvo que el 93,3% se encuentran medianamente satisfecho con la atención recibida durante su hospitalización, y el 66,7% se encuentra insatisfecho con la atención de enfermería, por último, el 53,8% están altamente satisfechos con los cuidados recibidos. Concluyo que e la mayoría de los profesionales al brindar cuidados debe mejorar, buscando no solo satisfacer las necesidades primordiales; sino también las necesidades secundarias propias de la enfermedad que padece el usuario externo. (20)

Leyva y Pacheco (2021), en el año 2021, en Ventanilla-Peru, realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado en el hospital Ventanilla-2021. Uso una metodología descriptiva, de corte transversal cuantitativo, para una población de 50 padres de familia y una de 50 padres de familia por lo que se trabajó con la población total. Como resultados obtuvo que el 100% (50), se tiene que 48% (24) perciben mala calidad de atención, el 30% (15) perciben regular y el 22% (11) perciben buena calidad de atención. Respecto al grado de satisfacción el 42% (21) es bajo, el 38% (19) medio y el 20% (10) señala que el grado de satisfacción es alto. Concluyo que la calidad de atención de Enfermería según los padres del recién nacido es mala y el grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizado es bajo en el Hospital Ventanilla. (21)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado

Definición de Calidad:

La calidad se refleja en la pertinencia del conocimiento actual del profesional de enfermería y de los resultados favorables en la salud de las personas, (22) por lo que asume un concepto que tiene diferentes acepciones según las perspectivas que se adopte. Para la prestación de servicios

de cuidado de la salud, se traduciría en una preocupación por los pacientes, su bienestar y la mejora constante de los procesos de cuidado de estos. (23)

Es importante mencionar que, la calidad de los servicios de salud se entiende como una cobertura de necesidades de bienestar psico-físico de los individuos, de forma oportuna y eficaz. (24)

Definición de calidad del cuidado:

La calidad del cuidado se remite al poder centralizar la atención, teniendo un manejo adecuado al entorno que se va a brindar dicha asistencia, optimizando la realidad, exactitud y la convicción para así poder tener un mejor plano del problema que se esté originando. El nuevo panorama de la FESP, es el nuevo modelo de la calidad de atención con un enfoque renovado hacia las intervenciones que se vayan a realizar, teniendo en cuenta la firmeza que conlleva a superar la barrera a que nos limita las intervenciones descoordinadas, velando por ello y logrando una atención integral. (25)

Calidad del Cuidado de enfermería

El mejoramiento continuo de la calidad de los cuidados de enfermería juega un rol importante en las políticas de salud en todo el mundo, estos estándares de cuidado se pueden utilizar como una herramienta constante de evaluación del desempeño de los servicios de enfermería. (26)

El cuidado humanizado de enfermería es una filosofía aplicada en el quehacer profesional, es una actividad que requiere de un valor personal y profesional, basado en la relación terapéutica, que implica promover, mantener y recuperar la integridad del niño en las fases del vivir y morir, con actualización académica permanente, humanismo y compromiso, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida. (27)

2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención:

La atención según la calidad de salud se define como los buenos servicios teniendo en cuenta, la salud, eficacia y la equidad en la que se da el confort al paciente.

Dimensión Técnica:

Esta es la capacidad que debe de tener el profesional de salud teniendo en cuenta base a una investigación midiendo las habilidades, capacidades, destrezas, teniendo en cuenta el éxito, prosperidad, progreso, satisfacción y perfección. (28)

Dimensión Humana:

Nos da a entender que el nivel de relación que existe entre los profesionales de la salud hacia los pacientes, se debe de tener se debe de entender que la posición propia de la persona, a su vez se tiene en cuenta la parte humana al momento de una atención adecuada. Cabe recalcar que se debe de tener una actitud clara hacia los demás respetando cada creencia o cultura que se pueda percibir. (29)

Dimensión Entorno:

Esta Dimensión nos habla del ambiente en la que el paciente se encuentra presente, teniendo en cuenta las condiciones físicas, materiales, emocionales en la que se dará el cuidado correspondiente, a su vez se tendrá en cuenta la certeza, la pulcritud y la asistencia psicológica. (30)

2.2.3. Teorías de Calidad de cuidado

Teoría de Donabedian

El modelo Donabedian continúa siendo un instrumento líder en la evaluación de la calidad asistencial en los servicios de salud. Este modelo sitúa la atención en tres áreas: la estructura en la que se proporciona la atención, el proceso en el que se producen las interacciones entre pacientes y cuidadores, y los resultados, que se refieren al impacto de la atención en el estado de salud del paciente. (31)

2.2.4. Satisfacción de los padres con el cuidado enfermería

Con relación con el cuidado del profesional de enfermería se basa en la satisfacción y necesidades del padre de familia teniendo en cuenta la salud física, mental. Previniendo enfermedades que a la larga puedan generar problemas puedan poner en riesgo su vida. En el área de crecimiento y desarrollo, se brinda una atención completa, realizando ciertas evaluaciones que ayudan al niño y al padre a poder tener una calidad de atención excepcional.

(32)

2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción

Es un sistema que se encargar de poder evaluar y medir la satisfacción de las personas al momento que se les brinde la atención correspondiente con respecto a los cuidados que se les valla a brindar.

Accesibilidad: Se refiere el proceso de la labor del enfermero que se realiza en tiempo y forma, teniendo en cuenta con procesos relacionados como la llegada y la prestación de cuidados adecuados, en la cual enfatizan las habilidades, la sabiduría y el sentido común de los profesionales de enfermería.

Confort: En cuanto al confort la expectativa de cada paciente es equivalente, ya que a través de ello ayudara al paciente, familia y el entorno. La comodidad es el punto clave para que todo paciente pueda tener un mejor aspecto por parte de los profesionales de la salud, el ser amable, cortés, es el valor fundamental que se debe de implementar con cada uno de ellos. (33)

Relaciones de confianza: Se dice que es un conocimiento y comportamiento que se mantendrá a cabo entre el enfermero/paciente que mostrará que tanto interés habrá por parte de él. A su vez de tendrá virtudes emocionales que abarcaran un mejor proceso para poder llegar a la expectativa que se merece, cabe recalcar que la seguridad del paciente toma un rol importante ya que lograra una mejor satisfacción al momento de la atención. (34)

2.2.6. Teorías de satisfacción

Satisfacción:

La satisfacción de cada persona nos indica lo importante que es la calidad de atención, cabe recalcar que existe una herramienta llamada SERVQUAL que nos ayudará a poder medir el nivel de satisfacción de las personas, teniendo en cuenta el rango correcto para lo que se vaya a utilizar. Se debe tener en cuenta que al momento de realizar una evaluación se va a tener un estudio que tendrá como objetivo brindar una información precisa que muestre el nivel de calidad de atención brindará por diferentes organizaciones con el fin de poder enmendar los errores y aumentar los beneficios actuales de salud. (35)

Teoría de enfermería:

Según Madeleine Leininger nos dice que la educación de cada profesional de enfermería se debe tener como evidencia la cultura de cada sociedad donde se vaya a dar la atención correspondiente, a su vez se tiene como prioridad las conductas de vida de cada paciente orientándolos para así poder ver la necesidad en cada población. A su vez nos da un entendimiento estructural acerca de manejar un orden estricto midiendo el factor de religión, económico de educación y política, interactuando así con cada paciente que nos da un significado diferente del cómo se encuentra en ese momento. Cabe recalcar que los cuidados correspondientes según esta teórica es el poder ver la enfermería transcultural de manera distinta a otras profesiones, visualizando la parte del contacto con el paciente o usuario, el traslado de una persona que pueda haber tenido un accidente y como llevarlo a un punto con alta complejidad que sería atendido de manera más completa, respetar el estilo de vida de cada

una de ellas ya que sin importar ello se debe de brindar una atención excepcional sin importar la procedencia o cultura(36).

EL rol de enfermería en el Servicio de CRED:

El personal de enfermería tiene una labor muy importante ya que se encargarán de realizar las siguientes actividades al momento de cada sesión que se valla a realizar el niño:

- Examen completo cefalocaudal del menor de 5 años.
- Se controlará la talla, peso del menor al momento de la evaluación una balanza y un tallímetro.
- Se realizará su control de TEPSI y se verá sus habilidades conductuales y como va influyendo en su desarrollo.
- Se evaluará las habilidades del menor según el cronograma a su edad
- Se le vacunara según su calendario de vacunación.
- En caso que el menor tenga un riesgo de desnutrición se le brindara suplementos de hierros dependiendo de la edad, se les puede brindar en gotas o jarabe.
- Se le brindara una charla educativa para que su menor hijo pueda tener un mejor desarrollo al momento de su crecimiento
- Se realizará el descarte correspondiente de anemia y parasitosis para prevenir enfermedades que pongan en peligro la salud el menor. (36)

CRED

Para empezar el control de crecimiento y desarrollo viene a hacer una rutina que se realiza a los niños menores de 5 años ya sea que puedan tener un seguro público o privado de manera gratuita dependiendo de las etapas que pueda tener el menor. Ya que a través de ello se va a reflejar si el niño tuviera un riesgo que pueda impedir su crecimiento de manera acorde a su

edad. Esto dependerá de las responsabilidades de los padres ya que a través de ellos se podrá realizar las se sesiones de manera continuas.

Crecimiento:

Los cambios físicos que ocurren en un niño se le conoce como crecimiento ya que a través de ese proceso se verán detalles en los cuales se pueda prolongar su desarrollo, teniendo en cuenta su talla, crecimiento de su cabello, el crecimiento de sus dientes, lo cual tendrá un factor importante al momento de realizar su control correspondiente. (37)

Desarrollo:

Los niños tienen unos genes que les ayudan y complementan al momento de su desarrollo, teniendo en cuenta los aspectos de apariencia, los aspectos de comunicativos, la parte emocional que vaya a tener al momento de crecer y por último la parte social, es muy importante prevalecer todos estos aspectos ya que a través de ellos el padre de familia se podrá dar cuenta en que factor pueda ser afectado su menor hijo.

2.3 Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

Ho: No existe la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe la relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Existe la relación entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Existe la relación entre la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se utilizó en esta investigación fue deductivo ya que se encargara de verificar si las hipótesis son legítimas con relación a diferentes situaciones que se puedan presentar, ya que con ello se comprobara la veracidad de los hechos. (38)

3.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque es cuantitativo, ya que debido a que se centró en el conteo y la construcción de modelos estadísticos y cifras para explicar lo que se observó. (38)

3.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada, cuando se dirige a la obtención de nuevos conocimientos destinados a resolver problemas que se puedan presentar, teniendo en cuenta el conocimiento teórico hacia el descubrimiento de leyes generales. (38)

3.4. Diseño de la investigación

Se presentó un diseño no experimental, ya que se basa en los aspectos, ideas, soluciones, eventos ambientes o situaciones porque implica la variable midiendo la causa. Es de corte transversal ya que tienen diferentes características que se encargaran de poder recopilar información durante un periodo de tiempo prolongado. (38)

3.5. Población, Muestra y muestro

Para esta investigación la población estuvo establecida por 60 madres que asistieron en los dos trimestres del año 2023 al área de crecimiento y desarrollo en un hospital Nacional De Lima.

La muestra de esta investigación estuvo constituida por una totalidad de la población (60 madres) teniendo en cuenta los métodos de eliminación e inserción.

Criterios del Inclusion:

- Padre o madres mayores de edad
- Padres o madre de familia que acuden al área de CRED
- Padres de familia que deseen apoyar la investigación.
- Padres con afiliación del SIS de sus hijos.

Criterios de Exclusion

- Padres de niños que no acudan al servicio de CRED
- Padres que no desean brindar información sobre su atención
- Padres que son menores de edad
- Padres que sus hijos no tienen seguro SIS

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica:

Para el presente trabajo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir de manera efectiva la recolección de datos. (38)

3.7.2 Descripción

Para realizar la medida del instrumento de Calidad de Atención se llegó a tomar en cuenta una encuesta de escala de Likert, que fue condicionado por Rosales M. en el año 2017. Consta de 22 preguntas con 5 opciones de respuesta que son: completamente en desacuerdo, discordia, inseguro, pacto, completamente de acuerdo. Las cuáles serán evaluadas en baja calidad, calidad de cuidado medio y alta calidad de cuidado.

Para realizar la medida del instrumento de Nivel de Satisfacción se llegó a tomar en cuenta una encuesta de escala de Likert, que fue condicionado por Rosales M. en el año 2017. Consta de 18 preguntas con 5 opciones de respuesta que son: completamente en desacuerdo, discordia, inseguro, pacto, completamente de acuerdo. Las cuáles serán evaluadas en baja calidad, calidad de cuidado medio y alta calidad de cuidado.

3.7.3. Validación

En el formulario N°1 de Calidad de Cuidado de Enfermería fue utilizado por Rosales en el año 2017 y a su vez fue realizado por el autor Mejía en el año 2022, este instrumento fue validado según régimen de expertos, con presencia de jueces para las pruebas correspondientes, teniendo un resultado de 88.3 el cual corrobora como legitimidad al grado de complacencia.

En el Formulario N°2 de Nivel de Satisfacción de las Madres fue utilizado, por Rosales en el año 2017 y a su vez fue realizado por el autor Mejía en el año 2022 , cabe recalcar que se llegó a utilizar una escala de Likert, con presencia de jueces para las pruebas correspondientes,

teniendo un resultado de 77,1 , lo cual se llegó a conocer que presenta los datos correctos para este estudio.

3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad según Ramírez D. en el año 2020, se tuvo como mecanismos implementados que fueron trabajados por Rosales M, que se tuvo mediante prueba piloto un total de 12 participantes que formaban parte del estudio, alcanzando un coeficiente según el alfa de Cronbach de 77,1, y para la pregunta de calidad y 77.5 para la pregunta de pertinencia.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez realizada las encuestas correspondientes con los instrumentos se ingresó al programa de la base de datos de Excel, para posteriormente llevarlo a SPSS, se demostró los resultados para parte descriptiva mediante tablas de frecuencia y gráficos circulares y barras. Además, se aplicó la correlación de Rho de Spearman para parte inferencial.

3.9. Aspectos éticos

Autonomía: Se trabajó con las mamás que desearon participar de manera voluntaria y firmaron el consentimiento informado.

Beneficencia: Los beneficios que se logren serán para todos los participantes.

No maleficencia: Se presento las respuestas de cada uno de los encuestados teniendo en cuenta cada postura que haya podido tener.

Justicia: Se considero todos los encuestados por igual y que el trato se dio de manera homogénea para cada uno respetando sus ideas e ideología.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Confiabilidad del Test

Tabla 1

Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los cuestionarios.

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Calidad del cuidado de enfermería	0,943	21
Nivel de Satisfacción	0,897	18

Nota: Software estadístico SPSS ver. 27.

En la tabla 1 se puede apreciar el valor de Alfa de Cronbach, para cada uno de las variables en estudio, la calidad del cuidado de enfermería con 21 ítems (AC=0,943) Y Nivel de satisfacción con 18 ítems (AC= 0,897), por lo tanto, los valores calculados son superiores al 0.70, lo cual significa que los dos cuestionarios son confiables para medir dichas variables mencionados anteriormente.

4.1.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las características las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Características	Frecuencia	Porcentaje
Grado de instrucción		
Primaria	1	1,7
Secundaria	6	10,0
No universitario	43	71,7
Universitario	10	16,7
Estado civil		
Soltero	28	46,7
Casado	13	21,7
Separado	3	5,0

Divorciado	3	5,0
Conviviente	13	21,7

En la tabla 2 se observa que el 71,75 de las madres tiene el grado de instrucción no universitario, 16,7% respondieron que tiene el grado de universitarias, 10% con grado de instrucción de secundaria y solo el 1,7 de las madres de familia indicaron que tiene el grado de primaria. Además, el 46,7% de las mamás indicaron que son solteras, el 21,7% son casadas, 21,7% son convivientes, 5% son separas y divorciadas respectivamente, las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de calidad del cuidado de enfermería de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Nivel	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	7	11,7	11,7	11,7
Medio	49	81,7	81,7	93,3
Alto	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100	100	

Según la tabla 3 se puede observar que el 81,7% de las madres de los niños menores de 36 meses, respondieron que perciben una calidad de cuidado de enfermera de nivel medio, el 11,7% indicaron con nivel bajo y el 6,7% manifestaron con nivel alto la calidad de cuidado de las madres de los niños de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Figura 1

Presentación grafica de la calidad del cuidado de enfermera de las madres de niños menores de 36 meses.

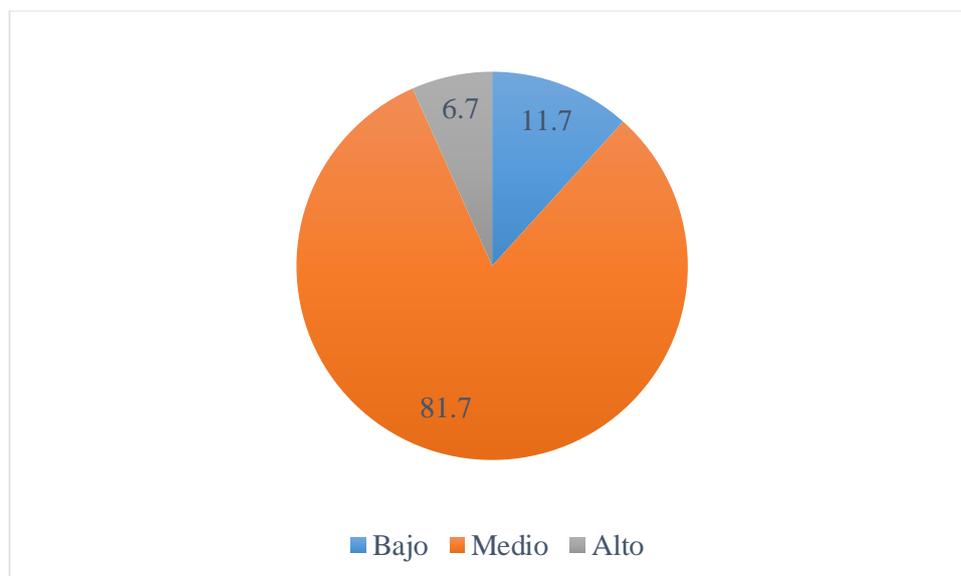


Tabla 4

Distribución de frecuencia de calidad del cuidado de enfermería por dimensiones de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Nivel	Técnica		Humana		Entorno	
	N	%	n	%	n	%
Bajo	21	35,0	21	35,0	18	30,0
Medio	27	45,0	28	46,7	28	46,7
Alto	12	20,0	11	18,3	14	23,3
Total	60	100	60	100	60	100

En la table 4 se puede observar que el 45% de las madres manifestaron de la calidad profesional que brindan las enfermeras técnicas con nivel medio, el 35% lo indican con nivel bajo y el 20% con el nivel alto. Además, el 46,7% de las madres de familia manifestaron que las enfermeras aplican la calidad humana a sus pacientes con el nivel medio, el 30% indicaron con nivel bajo y el 23,3% con nivel alto. Asimismo, se demostró que el 46,7% de las madres de familia indicaron con nivel medio en cuanto al entorno del hospital donde laboran las enfermeras, el 30% indicaron con el nivel bajo y solo el 23,3% respondieron con el nivel alto. Esto significa que las enfermeras no están capacitadas suficientemente para atender a los pacientes y el hospital no cuenta no cuenta con loa ambientes adecuados.

Figura 2

Presentación grafica de la calidad del cuidado de enfermera por dimensiones de las madres de niños menores de 36 meses.

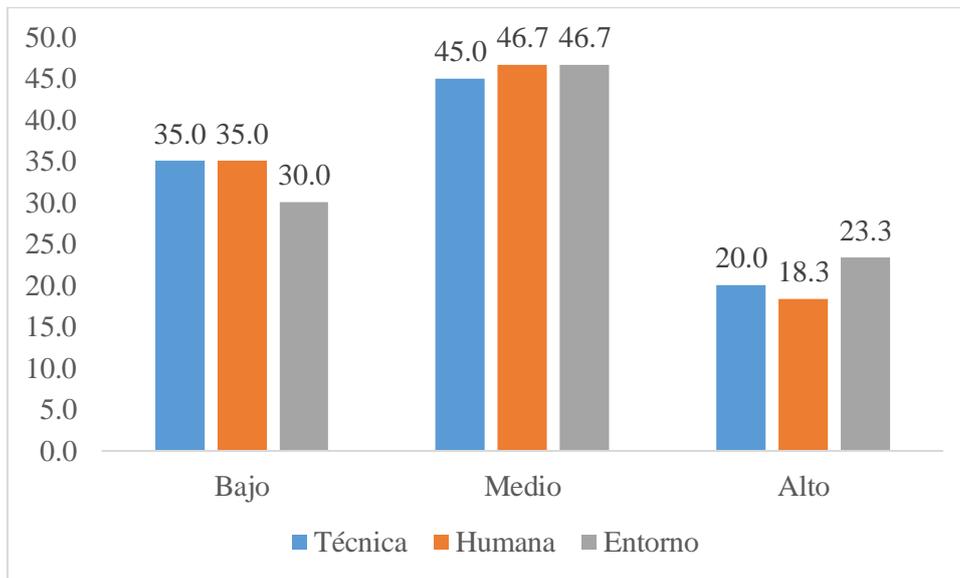


Tabla 5

Distribución de frecuencia de Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Nivel	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	21	35,0	35,0	35,0
Medio	32	53,3	53,3	88,3
Alto	7	11,7	11,7	100
Total	60	100	100	

En la table 5 se puede observar que el 53,3% de las madres de familia respondieron que perciben un nivel de satisfacción medio en cuanto a la atención que reciben por parte de las enfermeras y con el ambiente que brinda la entidad, el 35% indicaron una satisfacción de nivel bajo y el 11,7% con nivel alto. En conclusión, las madres se sienten insatisfechas con la atención brindada por parte de las enfermeras, con los tratos que reciben y con el ambiente del hospital.

Figura 3

Presentación grafica de nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses.

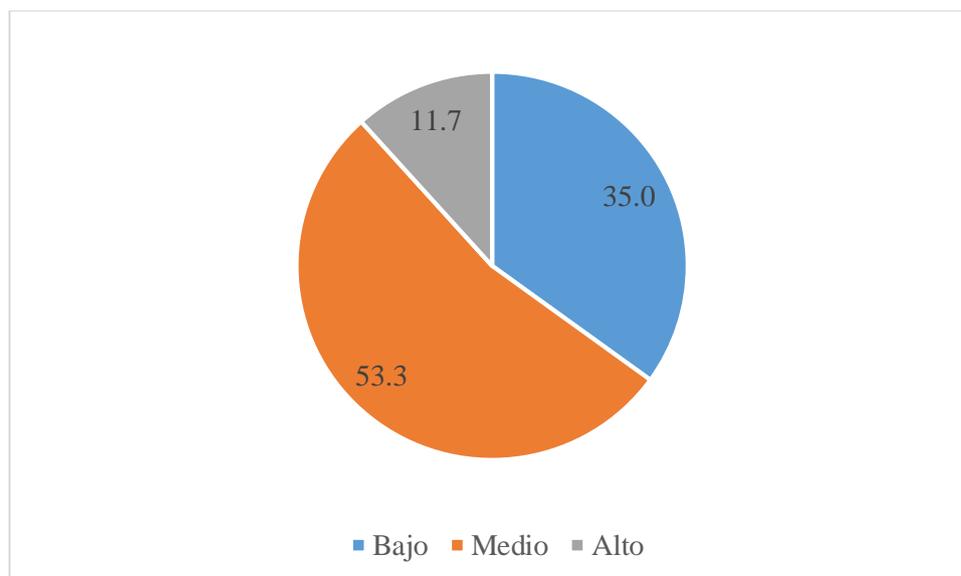


Tabla 6

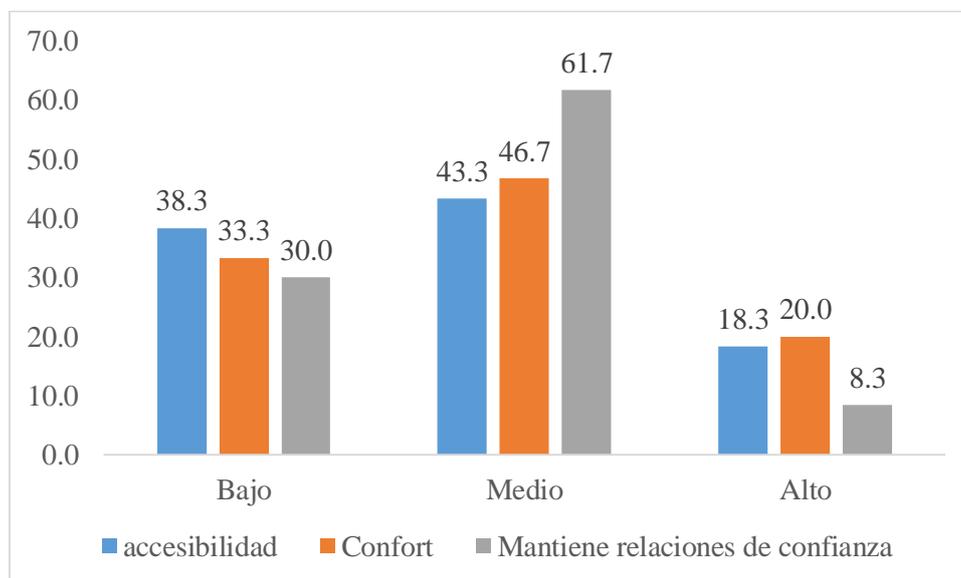
Distribución de frecuencia de Nivel de satisfacción por dimensiones de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Nivel	Accesibilidad		Confort		Mantiene relaciones de confianza	
	N	%	n	%	n	%
Bajo	23	38,3	20	33,3	18	30,0
Medio	26	43,3	28	46,7	37	61,7
Alto	11	18,3	12	20,0	5	8,3
Total	60	100	60	100	60	100

Según la tabla 6 se determinó que el 43,3% de los encuestados demostraron con nivel medio con la accesibilidad que tienen las enfermeras en la atención de los niños, el 38% indicaron con nivel bajo y el 18,8 con nivel alto. Además, se puede observar que el 46,7% de las mamás perciben con nivel medio la zona de confort del hospital, el 33,3% con el nivel bajo y el 20% indicaron con el nivel alto. Asimismo, se observa que el 61,7% de los encuestados indicaron con nivel medio en cuanto a las relaciones de confianza que mantiene las enfermeras, el 30% respondieron con el nivel bajo y el 8,3% indicaron con el nivel alto.

Figura 4

Presentación grafica de nivel de satisfacción por dimensiones de las madres de niños menores de 36 meses.



4.1.2. Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Calidad del cuidado de enfermería	Nivel de satisfacción
N		60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9500	1,8667
	Desviación típica	,42883	,34280
Diferencias más extremas	Absoluta	,430	,518
	Positiva	,387	,349
	Negativa	-,430	-,518
Z de Kolmogórov-Smirnov		3,329	4,012
Sig. asintót. (bilateral)		0,000	0,000

En la tabla 7, se puede observar el valor significancia asintótica de la prueba de Kolmogórov-Smirnov para la variable calidad del cuidado de enfermera igual a 0.000 y para el nivel de

satisfacción igual a 0.000, menores a 0.05 respectivamente. Esto significa que los datos de la muestra no están distribuidos normalmente.

4.1.2. Prueba de hipótesis (si aplica)

Primera hipótesis específico

H0: Existe la relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

H1: No existe la relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión humana con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de Cred de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

			Humana	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

En la tabla 8 se puede observar el valor del estadístico Rho de Spearman igual a 0.567, según la escala de correlación existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión Humana y la variable nivel de satisfacción, por lo cual se acepta la Ho y se concluye que existe la relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital de Lima, durante el año 2023.

Segunda hipótesis específico.

H0: Existe la relación entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

H1: No existe la relación entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión técnica con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

			Técnica	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

En la table 9 se puede observar el valor del estadístico de Rho de Spearman igual a 0.488, esto significa que hay una correlación baja entre la dimensión técnica y la variable nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 36 meses. Por cual se acepta la hipótesis nula, en conclusión, podemos determinar que existe la relación entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en un hospital Nacional, Lima 2023.

Tercer objetivo específico

H0: Existe la relación entre la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023

H1: No existe la relación entre la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023

Tabla 10

Correlación entre la dimensión entorno con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

			Entorno	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Según la tabla 10 se observa el valor de la prueba estadístico de Rho de Spearman igual a 0.594, los que significa que hay una relación moderadamente positiva entre la dimensión entorno y la variable nivel de satisfacción de las madres. En decisión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, en conclusión, podemos decir existe la relación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en un hospital Nacional, Lima 2023.

Objetivo general

H0: Existe la relación entre entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

H1: No existe la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 11

Correlación entre la calidad de cuidado de enfermera con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

			Calidad del cuidado de enfermería	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

En la tabla 11 se observa el valor del estadístico Rho de Spearman igual a 0.656, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio, Además, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, en conclusión, podemos determinar la existencia de la relación entre entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en el hospital nacional, Lima 2023.

4.1.3. Discusión de resultados

En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería en la atención de las madres de los niños menores de 36 meses, se encontró que el 81,7% de las madres recibieron una atención de calidad medio, el 11,7% atención de calidad baja y el 6,7% atención de calidad alta. Asimismo, se demostró que existe una correlación positiva moderado con un valor de Rho de Spearman de 0.656 y un valor de significancia de 0.000. Estos resultados guardan semejanza con Leyva y Pacheco (2021), quienes en su investigación propusieron determinar la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido hospitalizados en el hospital Ventanilla-2021. Los resultados encontrados evidenciaron que el 48% de los padres de familia perciben mala calidad de atención, el 30% perciben una atención regular y el 22% perciben una buena calidad de atención. También, Huaynamarca (2021), quien planteó como objetivo determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción

de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta de Villa de los Ángeles Rímac, 2021. teniendo en cuenta a 60 padres, demostró que el 66,7% de los padres informaron que la calidad de atención es alta y se encuentran satisfechos. Asimismo, Romero (2020), quien propuso establecer si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2021. Teniendo en cuenta a 297 encuestados como muestra. Pudo demostrar que el 66,3% de las madres tuvieron una buena calidad de atención por parte del profesional de enfermería.

Para la variable nivel de satisfacción del profesional de enfermería en la atención de las madres de los niños menores de 36 meses, el 53,3% de madres de los niños perciben una satisfacción de nivel medio, en cuanto a la atención profesional de las enfermeras que reciben, el 35% demostraron una satisfacción baja y el 11,7% con el nivel alto, lo que indica que las madres de los niños menores de 36 meses se sienten insatisfechas con la atención de los trabajadores de dicha establecimiento de salud. Estos resultados tienen coincidencia con estudio realizado por Ruiz et al (2020), quienes propusieron identificar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería desde la perspectiva de las personas internadas en una institución pública. Encontraron una media de 1.97 puntos de satisfacción total. Además, la satisfacción de los pacientes demostrados fue de 67,8%, el 18,9% indicaron estar muy satisfechos y también pudo evidenciar que más del 50% de las personas se encuentran satisfechos. También se asemejan con el estudio realizado por Cespedes y Levano (2020), quienes propusieron determinar la relación que existe entre la percepción de calidad de enfermería y sus correspondientes dimensiones con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020. Demostraron que el 93,3% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con la atención que reciben en

el hospital, el 66,7% demostraron estar insatisfechos con el cuidado de enfermería y el 53,8% están altamente satisfechos.

En cuanto a las dimensiones de calidad de atención enfermería, técnica, humana y entorno, el 45% de las madres manifestaron de la calidad profesional que brindan las enfermeras técnicas con nivel medio, el 35% lo indican con nivel bajo y el 20% con el nivel alto. Además, el 46,7% de las madres de familia manifestaron que las enfermeras aplican la calidad humana a sus pacientes con el nivel medio, el 30% indicaron con nivel bajo y el 23,3% con nivel alto. Asimismo, se demostró que el 46,7% de las madres de familia indicaron con nivel medio en cuanto al entorno del hospital donde laboran las enfermeras, el 30% indicaron con el nivel bajo y solo el 23,3% respondieron con el nivel alto. Esto significa que las enfermeras no están capacitadas suficientemente para atender a los pacientes y el hospital no cuenta con los ambientes adecuados. Además, la relación de la dimensión humana con el nivel de satisfacción donde el valor de Rho de Spearman fue igual a 0.567 demostrando una correlación moderadamente positiva, para la dimensión técnica ($R= 0.488$), con una correlación baja y para la dimensión entorno con un valor de $R= 0.594$, lo que significa que existe una correlación moderadamente positiva. Estos resultados se asemejan con el estudio realizado por Salazar et al. (2019), quienes propusieron evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), mediante la aplicación del CARE Q. Teniendo en cuenta a 123 pacientes, pudieron demostrar que la dimensión con más alta cantidad fue la de “monitorea y hace seguimiento con un 73,2% y la más baja la dimensión “se anticipa” con un 56.1%. Un total de 42% dijeron que no fueron atendidos y no conocían a la enfermera del servicio. En cuanto a la conclusión la calidad del cuidado de enfermería captado por los pacientes en las IPS completadas es de un valor regular de 62% con varias opciones para mejora. También, Vásquez (2024), propusieron evaluar el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio. Obtuvieron una

insatisfacción en cuanto a no saber qué hacer en caso de que el bebé sufra algún accidente. Asimismo, Calderón (2019), quien planteó, evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría. Dieron a conocer los pacientes satisfechos a las personas evaluadas, ya que se brindó una calidad de atención correspondiente, cabe recalcar que se realizó un plan de mejora que consta con estrategias que ayudaran a poder solucionar los problemas y la mejoría continua en el área de pediatría.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto al objetivo general: se concluye que existe una correlación moderadamente positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023. Esto se demostró con valor del estadístico Rho de Spearman igual 0.056 y con un valor de significancia de 0.000.

En cuanto al primer objetivo específico: se concluye, que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital de Lima, durante el año 2023. Donde se obtuvo el valor del estadístico Rho de Spearman igual a 0.567 y un valor de significancia de 0.000.

En cuanto al segundo objetivo específico: se concluye que existe una correlación positiva baja entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en un hospital Nacional, Lima 2023. Donde se determinó que el valor del estadístico Rho de Spearman fue igual a 0.488 y un valor de significancia igual a 0.000.

En cuanto al tercer objetivo específico: Donde se evidencio la existencia de una relación moderadamente positiva entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023. Lo cual se demostró con el valor obtenido del estadístico Rho de Spearman igual 0.594 y un valor de significancia igual a 0.000.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los jefes y directivos del hospital, que deben capacitar a las enfermeras mediante conferencias de sensibilización, para que mejoren en cuando a la atención que brindan a los usuarios.

Se recomienda a las enfermeras, que deben de capacitarse mediante videos por la web y asistiendo a conferencia que brinda el ministerio de salud para que mejorar su capacidad y sensibilidad para atender mejor a los usuarios.

Se recomienda a los directivos mejorar el ambiente del hospital y las instalaciones, mediante requerimientos que deben presentar al ministerio de salud para su adquisición y dar mejor atención a los usuarios.

6.REFERENCIAS

1. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open [Internet]. 2019 [citado 8 de septiembre de 2023];6(2):535-45. Disponible en:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/nop2.237>

2. Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A, Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, et al. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. Ciencia y enfermería [Internet]. 2020 [citado 8 de septiembre de 2023];26. Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S071795532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

3. Banco M. World Bank. 2018 [citado 21 de septiembre de 2023]. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Disponible en:

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

4. Pinto DM, Tejerina L, Guanais FC, Regalia F, Perez-Cuevas R, Anaya M, et al. Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe. 24 de agosto de 2018 [citado 21 de septiembre de 2023]; Disponible en:

<https://publications.iadb.org/es/desde-el-paciente-experiencias-de-la-atencion-primaria-de-salud-en-america-latina-y-el-caribe>

5. Jaramillo Santiago LX, Osorio Galeano SP, Salazar Blandón DA, Jaramillo Santiago LX, Osorio Galeano SP, Salazar Blandón DA. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. abril de 2018 [citado 21 de septiembre de 2023];36(1). Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S012053072018000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=es

6. Alshehry AS, Alquwez N, Almazan J, Namis IM, Cruz JP. Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. *Journal of Clinical Nursing* [Internet]. 2019 [citado 8 de septiembre de 2023];28(23-24):4582-94. Disponible en:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jocn.15051>

7. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 1 de mayo de 2018 [citado 3 de septiembre de 2023];29(3):278-87. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

8. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 3 de septiembre de 2023];(14):1-9. Disponible en:

<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>

9. Defensoría del Pueblo. Defensoria del Pueblo - Perú. 2019 [citado 21 de septiembre de 2023]. Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas. Disponible en:

<https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas>

10. Sampi JPB, Vilcherrez GDR, Balarezo MMF, Villanueva MC. PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO AL NEONATO HOSPITALIZADO EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2014. *Salud & Vida Sipanense* [Internet]. 20 de noviembre de 2014 [citado 23 de septiembre de 2023];1(2):6-6. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/60>

11. INEI. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2022 [Internet]. 2022 [citado 22 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4233597-peru-encuesta-demografica-y-de-salud-familiar-endes-2022>
12. MINSA. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet]. 2023 [citado 22 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
13. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Tous CCA. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 22 de septiembre de 2023];16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
14. Vásquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. Boletín Médico de Postgrado [Internet]. 1 de enero de 2024 [citado 12 de enero de 2024];40(1):39-46. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678>
15. Murrieta Calderón LE. 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. 2019.
16. Barrientos Sánchez J, Hernández Zavala M, Zárate Grajales RA, Barrientos Sánchez J, Hernández Zavala M, Zárate Grajales RA. Factores relacionados con la seguridad y la calidad en la atención del paciente pediátrico hospitalizado. Enfermería universitaria [Internet]. marzo de 2019 [citado 22 de septiembre de 2023];16(1):52-62. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-70632019000100052&lng=es&nrm=iso&tlng=es

17. Romero Acevedo JH. Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa_Huaraz, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Internet]. 22 de febrero de 2022 [citado 22 de septiembre de 2023]; Disponible en:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25464>

18. Huaynamarca Suárez EM. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta Villa Los Ángeles, Rímac– 2021. Quality of nursing care related to the satisfaction of parents of the growth and development service of the Villa Los Ángeles post, Rímac – 2021 [Internet]. 18 de noviembre de 2021 [citado 22 de septiembre de 2023]; Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5571>

19. Robles Cáceres ME. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. 18 de agosto de 2021 [citado 12 de enero de 2024]; Disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5101>

20. Cespedes Ayala ME, Levano Felipa EZ. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. Callao. 2020. Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC [Internet]. 2020 [citado 15 de septiembre de 2023]; Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>

21. Leyva G, Pacheco K. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO EN EL HOSPITAL VENTANILLA – 2021 [Internet]. 2021 [citado 15 de septiembre de 2023]. Disponible en:

https://www.google.com/search?q=CALIDAD+DE+ATENCI%C3%93N+DE+ENFERMER%C3%8DA+Y+GRADO+DE+SATISFACCI%C3%93N+DE+LOS+PADRES+DEL+RECI%C3%89N+NACIDO+EN+EL+HOSPITAL+VENTANILLA+%E2%80%93+2021&rlz=1C1CHZN_esPE1012PE1012&oq=CALIDAD+DE+ATENCI%C3%93N+DE+ENFERMER%C3%8DA+Y+GRADO+DE+SATISFACCI%C3%93N+DE+LOS+PADRES+DEL+RECI%C3%89N+NACIDO+EN+EL+HOSPITAL+VENTANILLA+%E2%80%93+2021&aqs=chrome..69i57.759j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

22. McCullough K, Andrew L, Genoni A, Dunham M, Whitehead L, Porock D. An examination of primary health care nursing service evaluation using the Donabedian model: A systematic review. *Research in Nursing & Health* [Internet]. 2023 [citado 23 de septiembre de 2023];46(1):159-76. Disponible en:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/nur.22291>

23. Arica AGI, Barboza EDRV. AUDITORÍA DE LOS REGISTROS DE ENFERMERÍA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL CUIDADO. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)* [Internet]. 8 de junio de 2020 [citado 23 de septiembre de 2023];9(1). Disponible en:

<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/18>

24. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT* [Internet]. 2020 [citado 23 de septiembre de 2023];5(Extra 6-1):4-23. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>

25. Organización P de S. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2021 [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

26. Aguilera NR. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la Enfermería Chilena. Cuidados de Enfermería y Educación en Salud [Internet]. 26 de marzo de 2023 [citado 23 de septiembre de 2023];8(1). Disponible en:

<https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1790>

27. MelgarejoSolis GL, Rivas Díaz LH, Loli Ponce RA, MelgarejoSolis GL, Rivas Díaz LH, Loli Ponce RA. Conceptualización y percepción de enfermería sobre el cuidado del niño. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. junio de 2022 [citado 23 de septiembre de 2023];38(2). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086403192022000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es

28. Sendero Pedagógico. Dimensión científica y tecnológica – Seminarios [Internet]. 2022 [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<http://senderopedagogico.org/svisiones/dimensiones/d-cientifica/>

29. Concepto. Dimensiones del Ser Humano - Cuáles son, importancia y ejemplos [Internet]. 2022 [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://concepto.de/dimensiones-del-ser-humano/>

30. Álvarez LM. Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 23 de julio de 2022 [citado 23 de septiembre de 2023];2:63-63. Disponible en:

<https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/63>

31. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 23 de septiembre de 2023];20(3):397-403. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es

32. Reyes A. Artículo Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. EX CATHEDRA EN NEGOCIOS. 10 de abril de 2019;2:21.

33. Dávila MFV, Vizcaino EDY, Balseca SLA. Dimensiones del confort en pacientes hospitalizados : Dimensions of comfort in hospitalized patients. La U Investiga [Internet]. 30 de junio de 2021 [citado 23 de septiembre de 2023];8(1):33-41. Disponible en:

<https://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/435>

34. Vargas Celis I, Soto Guerrero S, Hernández Leal MJ, Campos Romero S, Vargas Celis I, Soto Guerrero S, et al. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. septiembre de 2020 [citado 23 de septiembre de 2023];46(3). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086434662020000300015&lng=es&nrm=iso&tlng=es

35. Investigación RS. Madeleine leininger, artículo monográfico. [Internet]. ▷ RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2021 [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/madeleine-leininger-articulo-mono-grafico/>

36. Fundación Baltazar. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? [Internet]. Mis Primeros Tres - Embarazo, bebés, lactancia, consejos para mamás, maternidad. [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>

37. Auna. Crecimiento en niños: ¿Qué es y cómo se desarrolla? [Internet]. [citado 23 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://blog.auna.pe/crecimiento-en-los-ninos>

38. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2018 [citado 10 de junio de 2023]. Disponible en:

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023.	Existe la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en un hospital nacional, Lima 2023.	Calidad de Atención Dimensiones Técnica Humana Entorno	Aplicada Método y diseño de la investigación Método deductivo Diseño no experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Población y muestra
- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 202e?	- Establece la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.	- Existe la relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.	Satisfacción Dimensiones Accesibilidad Confort Mantiene relaciones de confianza	Población: 60 madres Muestra 60 madres
- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023?	- Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.	- Existe la relación entre la dimensión Técnica Científica y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.		
- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que	- Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que	- Existe la relación entre la dimensión Entorno y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital Nacional, Lima 2023.		

acuden al servicio de CRED
de un hospital Nacional, Lima
2023?

acuden al servicio de CRED de
un hospital Nacional, Lima
2023.

Anexo 2: Instrumentos

INSTRUMENTO 1

Sexo: M F Edad:

Grado de instrucción: Primaria Secundaria No univ Univ

Estado civil: Soltero Casado Separado Divorciado Conv

A continuación, presentamos el cuestionario para conocer la calidad de atención y nivel de satisfacción, para ello deberán responder con atención cada una de las preguntas marcando con un aspa la alternativa que cree conveniente.

TA: totalmente de acuerdo A: acuerdo I: indeciso D: desacuerdo TD: totalmente desacuerdo

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENF		TA	A	I	D	TD
Nº	DIMENSIÓN TÉCNICA - CIENTÍFICA					
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).					
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					

8	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
9	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
Nº	DIMENSION HUMANA					
11	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
12	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
13	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
14	La enfermera le brinda un trato amable.					
15	La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
Nº	DIMENSION ENTORNO					
17	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
18	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
19	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20	La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
21	La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.					

VALORACION:

Calidad baja 1 - 25

Calidad media 26 – 50Calidad

alta > 51

INSTRUMENTO 2

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PADRES		TA	A	I	D	TD
N°	DIMENSION ACCECIBILIDAD					
1	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
N°	DIMENSION CONFORT					
7	La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.					
N°	DIMENSION MANTIENE RELACION DE CONFIANZA					
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.					
14	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).					
15	La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					

16	La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
17	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

VALORACION:

Satisfacción baja 1 - 25

Satisfacción media 26 - 50

Satisfacción alta > 51

Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	4%
2	University of Southern Mississippi on 2023-02-21 Submitted works	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
4	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	2%
5	hdl.handle.net Internet	2%
6	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1687443489353 Submitted works	<1%