



Universidad
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la
Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Nivel de satisfacción de madres sobre calidad de
atención de enfermería en niños menores de 2
años en centro de salud San Luis, 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada
en Enfermería**

Presentado por:

Br. Paucar Ayala, Belú Vilma

Código ORCID: 0000-0001-6562-4023

Asesor: Dr. Rodolfo Amado, Arévalo Marcos

Código ORCID: 0000-0002-4633-2997

**Lima – Perú
2022**

Tesis:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS EN CENTRO DE SALUD SAN LUIS, 2022”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE ENFERMERÍA EN CRED

Asesor:

Dr. AREVALO MARCOS, RODOLFO

CODIGO ORCID: 0000-0002-4633-2997

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, quien me dio la vida y la fortaleza para continuar en este mundo como mi guía. A mis padres que me dieron todos sus valores con amor. A mis adorados y bellos hijos, quienes son la razón de mi vida y por lo que concluyo.

Al padre de mis hijos quien me dio su apoyo en todo momento.

ÍNDICE

Portada	I
Título	I
Dedicatoria	III
Índice	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	IX
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7

1.5.3. Recursos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de Hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27
3.3. Tipo de investigación	27
3.4. Diseño de la investigación	27
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1. Técnica	37
3.7.2. Descripción de instrumentos	37
3.7.3 Validación	40
3.7.4 Confiabilidad	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE	
 LOS RESULTADOS	44
4.1. Resultados	44

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	44
4.1.2. Prueba de hipótesis	49
4.1.3. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	66
Anexo 1. Matriz de consistencia	67
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	69
Anexo 3: Formato del consentimiento informado	73
Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	74
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características sociodemográficos de las madres de los niños menores de dos años que asisten al centro de salud San Luis, 2022.	42
Tabla 2: Nivel de satisfacción y calidad de atención de las madres de niños Menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	43
Tabla 3: Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	44
Tabla 4: Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	45
Tabla 5: Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	46

V
ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de satisfacción y calidad de atención de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	43
Grafico 2: Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.	44
Grafico 3: Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de niños menores de 2 años en el Centro de Salud San Luis, 2022.	45
Grafico 4: Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 2 años en el Centro de Salud San Luis, 2022.	46

VI RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. **Método de Investigación:** El método de la investigación es el hipotético deductivo, que sustenta que las hipótesis especializadas no proceden de la información, sino que es fruto de la creatividad humana. La población muestral está conformada por noventa y dos encuestadas (92) de una población de 170 personas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios. **Resultados:** Se demostró que existe una correlación que señala un grado de relación muy significativa y directa entre las dos variables del estudio con un coeficiente Rho de Spearman 0,768**. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción en sus dimensiones técnica-científica, humana y entorno en sus valores de correlación tuvieron 0,645, 0,773 y 0,622 respectivamente teniendo también un grado de relación muy significativa directa con la calidad de atención. Por lo que el personal de enfermería presente una buena satisfacción media por parte de las madres de los niños menores de 2 años que asisten al centro de salud.

Palabras clave:

Nivel de satisfacción, calidad de atención, servicio, usuario, (Decs)

VII ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the relationship between the level of satisfaction of mothers and the quality of nursing care in children under 2 years of age in the San Luis Health Center, 2022. Research Method: The research method is hypothetical deductive, which supports that specialized hypotheses do not come from information, but are the result of human creativity. The sample population is made up of ninety-two respondents (92) out of a population of 170 people. The data collection technique was the survey. The instruments that were applied were two questionnaires. Results: It was shown that there is a correlation that indicates a very significant and direct degree of relationship between the two study variables with a Spearman's Rho coefficient of 0.768**. Conclusions: The level of knowledge in its technical-scientific, human and environment dimensions in their correlation values had 0.645, 0.773 and 0.622 respectively, also having a very significant degree of direct relationship with the quality of care. Therefore, the nursing staff presents a good average satisfaction on the part of the mothers of children under 2 years of age who attend the health center.

Key words:

Satisfaction level, quality care, service, username

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis; y contiene 5 capítulos:

Capítulo I: El Problema, se refiere al planteamiento y su formulación; los objetivos de la investigación tanto general como específicos; la justificación de la investigación con la parte teórica, metodológica y práctica; y sus limitaciones de investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, esta sección comprende los antecedentes; bases teóricas; la formulación de las hipótesis tanto general como específicas, en la existencia o no del nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.

Capítulo III: Metodología, comprende el método, enfoque, tipo y diseño de la investigación; población, muestra y muestreo; variables y operacionalización; técnicas e instrumentos de recolección de datos con su validación y confiabilidad.

Capítulo IV: Presentación y Discusión de los resultados; contiene el análisis descriptivo de cada uno de ellos, con sus pruebas de hipótesis usando la prueba estadística Rho de Spearman y la discusión de los resultados encontrados confrontándolos con las investigaciones similares formuladas en los antecedentes.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en las primeras se establecen los resultados de las hipótesis, y las segundas guardan una coherencia con las primeras.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 . Planteamiento del problema

Los niños y niñas desde su concepción hasta sus primeros años de vida, la sociedad en su conjunto, y, sobre todo, los padres y madres, tienen que interesarse por darles a sus niños y niñas todas las seguridades primordiales para lograr un óptimo grado de crecimiento y desarrollo, toda vez que su cerebro crece el 90% en los primeros 5 años (1).

El servicio del crecimiento y desarrollo de los niños y niñas tiene como fin observar que sea la más correcta, junto con su prescripción e intervención sea la más correcta para disminuir riesgos, daños, el progreso de las del cuidado, educación, habilidades de nutrición, para el progreso del progreso de la salud, sea el producto deseado a nivel de madres, padres y tutores (2).

Los padres y madres garantizan los medios materiales, afectuosos, sociales y culturales para su familia sobre todo a los niñas y niños, son el soporte inevitable para el desarrollo físico, psicosocial e intelectual en todo su desarrollo integral; y es una institución pública o privada donde se sostenga el crecimiento y desarrollo de su familia (3).

Según informe de octubre del 2017, las Naciones Unidas, señalan que, en el año 2016, diariamente en promedio fallecieron 15000 niños y niñas, antes de cumplir los cinco años de vida; el 46% fallecieron en sus primeros 28 días de vida, si se mantiene

la tendencia, entre los años 2017 y 2030, 60 millones de niños y niñas morirían antes de cumplir los cinco años de vida (4).

La Desnutrición Crónica Infantil (DCI) es el modo mediante el cual una niña o un niño presentan falta de alimentación impropia o escasa y las enfermedades perennes durante los inicios de los dos años de vida, entre otras carencias esenciales de alimentación. En el Perú, según el modelo de la OMS su prevalencia de crecimiento en niños y niñas la desnutrición crónica infantil ha disminuido en el año 2007 de 28.0% a 14.1% para el año 2016, sobre todo en zonas rurales en un 26.5% (5).

La satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención por enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte-2019, se determinó que del 100% (180) de madres, el 93.5% (172) se encontraban satisfechas, 6.52% (12) medianamente satisfecho y no evidenciándose madres insatisfechas (6).

La satisfacción por el examen dedicado a las madres en enfermería con el control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 2 años y lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019, señalan que están altamente satisfechos, las dimensiones Técnico-Científico y Entorno con 68.1%, y la Humana 66.7% (7).

La satisfacción de las madres por la satisfacción frente a la calidad del servicio brindado en Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe, 2018 es alta, en la dimensión global es del 96.7%, en las humana y Entorno es del 96.7%, y en la Técnico Científico es de 86.7% (8).

El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017, presentan un 74% con madres satisfechas, madres con satisfacción media el 24%, y madres que se encuentran con un nivel de satisfacción insatisfechas el 2% (9).

Las ausencias nutricionales en la primera infancia originan aplazamiento del crecimiento, afectando a casi una cuarta parte de todos los niños y niñas menores de 5 años, y su crecimiento y desarrollo, puede conducir a pérdidas económicas para el país; en la India, esa pérdida equivale aproximadamente al doble del producto interno bruto destinado a la salud (10).

El profesional de enfermería está preparado para ofrecer una atención con satisfacción y calidad a los pacientes, es decir una atención completa y/o específica, sin embargo, por su formación tiene todas las condiciones de brindar una atención humanizada que se sienta se aprecie una relación paciente – enfermera – madre, que demuestre preocupación por su bienestar, es decir en este caso a los niños o niñas en el centro de salud.

De lo conversado y encuestados a las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo, manifiestan que existe un problema sobre una inadecuada atención que va en conjunto con el tiempo y programación de citas de los niños y niñas; las madres de familia quedan insatisfechas con el trabajo y atención a los niños por parte de la enfermera, señalando que esperan bastante tiempo para su atención y ésta es demasiada lenta, falta de información, no trasmite confianza y no hay privacidad en

la atención, entran y salen personal, y esto es la seguridad, resaltando que no hay una buena relación en cuanto a la comunicación e interacción de la enfermera con sus pacientes en el servicio a niños menores de 5 años en el centro de salud San Luis, lo que se demuestra que no existe una satisfacción adecuada y calidad de atención de las enfermeras.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

1.3.2. Objetivo Específicos

Objetivo específico 1

Analizar la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Objetivo específico 2

Analizar la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Consecuentemente el tema afrontado en esta investigación es justificable y necesario abordarse, en vista que se intenta aumentar el conocimiento de la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de las enfermeras con las madres que asisten al consultorio de control de crecimiento y desarrollo de los niños y niñas menores de dos años. Por otro lado, revisando bibliografías, en bases de datos científicas nacionales e internacionales, se evidencio que existen escasos estudios sobre la calidad de atención de las Enfermeras en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo para niños menores de dos años, con lo que se pretende con la presente investigación es de llenar vacíos o complementar con más conocimientos a los ya existentes, beneficiándose con la investigación los Centros de Salud del primer nivel de atención, las madres que acuden al establecimiento de salud, la comunidad, y la población en general.

1.4.2 Metodológica

El investigación presente va a aportar a establecer la correspondencia que coexiste entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022, y aportando al desarrollo y consolidación de la línea de investigación en salud familiar, con una metodología utilizando dos instrumentos validados y confiables para el estudio, el cual están adaptados a nuestra realidad, y sus resultados contribuirán a mejorar el quehacer y practica del cuidado de los profesionales de la salud y sobretodo los profesionales de CRED, debiendo tener en cuenta a la familia.

Los mismos que una vez sea validados los resultados éstos puedan servir como base o insumo para otros estudios o temas afines.

1.4.3 Práctica

El tema tiene valor práctico, ya que sus resultados serán socializados con los dirigentes, profesionales y autoridades de los establecimientos de salud más cercano, así podrán orientar su trabajo de forma más eficiente y significativa, que repercuta a los profesionales de enfermería, que prestan sus servicios profesionales en control, crecimiento y desarrollo de los infantes pequeños de 2 años, en los establecimientos de salud.

Los beneficiados en el estudio serian todas las familias madres y padres de niños menores de 5 años, y en especial los niños menores de 2 años, que acuden al consultorio de control de crecimiento y desarrollo.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio de investigación se inició en setiembre del 2021, y se terminó en junio del 2022.

1.5.2. Espacial

Departamento de Lima; Provincia de Lima, Distrito de San Luis, en el centro de salud San Luis.

1.5.3. Recursos

El estudio estuvo representado, autofinanciada y administrada por la propia investigadora.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Nacionales

Lliquin, (2018), Perú, en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED de C.M.I.R – Rímac, 2017”*. Realizó un estudio con una metodología del tipo cuantitativo, descriptivo con corte transversal, presentando una muestra de 292 encuestados entre madres y padres, madres son 274, teniendo como resultado, que el 96.2% han recibido buen trato digno y respetuoso, señalando que cuentan con un ambiente adecuado 91.8%, el 65.1% que el tiempo de espera es adecuado, y el 81.8% hay privacidad e indicando que la atención y el nivel de satisfacción de las mamás que acuden al consultorio CRED, cuentan con correspondencia logradas, teniendo un nivel de satisfacción y cuidado humanizado medio, y encontrándose insatisfechos por el tiempo de espera (12).

Albornoz, (2018) Perú, en su investigación muestra un objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo y el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses que acuden al Puesto de Salud Villa Los Ángeles, Rímac-2017”*. Realizó un estudio con una metodología cuantitativo, descriptivo y trasversal, presenta una muestra de 80 madres encuestadas, con los resultados del 51.4% de nivel de satisfacción alta, 46.7% presentan nivel de media alta y con el nivel de satisfacción baja de 2.5%; en relación a las dimensiones la humana el 52.5% cuentan con una satisfacción alta, el 47.5% presentan un nivel de satisfacción baja, señalando

que las mayorías de las madres que acuden a los servicios de niños menores de 5 años presentan un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención del profesional de enfermería (13).

Orihuela, (2019) Perú, en su investigación tiene como objetivo *“Evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte, 2019”*. Realizó un estudio con una metodología tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, presentando una muestra de 180 madres que acudieron al servicio de niños menores de 5 años, contando con resultados con madres que el 93.5 % se encontraron satisfechas, el 6.5% medianamente satisfechas, no evidenciando madres insatisfechas, y en sus dimensiones, en lo técnico científico 95.7% satisfechas, medianamente satisfechas el 4.3%, en la dimensión humana 93.5% satisfechas, el 6.5% medianamente satisfechas, en la dimensión entorno solo el 26.6% se encontraban satisfechas y el 47.3% medianamente satisfechas, y en ninguna dimensión se presentaron con madres insatisfechas, de lo que se puede extraer que la gran cantidad mayoría de las mamás que acudieron a de CRED se encontraron satisfechas (14).

Arévalo, (2020) Perú, en su investigación tiene como objetivo *“Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del hospital nacional Daniel Alcides Carrión”*. Realizó un estudio con una metodología tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de diseño transversal, presento una muestra de 100 usuarios y que según instrumento cuestionario de preguntas se determinó que hay un 39% que cree que la calidad de

atención es buena y el 51% que es regular; también se indica que el 29% está satisfecho, el 39% medianamente satisfecha y, el 32% insatisfecha del total de la muestra que acudieron al servicio, llegando a una conclusión que la calidad de atención y la satisfacción del usuario se encuentran en una correlación directa en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao, 2020, como consecuencia del Rho de Spearman de 0.626, demostrando que es significativo al 0.001 (15).

Internacionales

Coz y Cuba, (2021) Ecuador, en su investigación tiene como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en un centro materno infantil, en la provincia de Tungurahua”*. Realizó un estudio con una metodología de tipo descriptivo, observacional, de corte transversal, con una muestra de 45 madres de niños de 6 a 35 meses de edad, usando una muestra de satisfacción de mamás con el criterio de peritos en factor de validez de comprendido de 0.8193 y confiabilidad con alfa de Crumbaugh de 0.827, y respecto a la teleorientación que brinda el profesional de enfermería presentaron un nivel de satisfacción alto (51.1%), en los componentes de dimensión técnico-científico y el interpersonal nivel alto; el elemento entorno tecnológico con un nivel de satisfacción medio 71.1% y con nivel de satisfacción bajo de 24.4%; es decir que en su mayoría las mamás presentaron un nivel de satisfacción alto e igual el componente técnico-científico (16).

Buitrago, et al., (2018) Colombia, en su investigación presenta como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de los padres y/ o cuidadores de los niños*

menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del Municipio de Filandia". Realizó un estudio de diseño de grado descriptivo-cuantitativo de corte transversal, utilizando una encuesta como instrumento de medida; encontrándose en los resultados que el 90.0% de los padres y/o cuidadores que acuden al establecimiento de salud para el control de crecimiento y desarrollo se encuentran con satisfacción alto, el resto o sea el 10.0% presentan un nivel de in satisfacción respecto al tiempo de espera, antes del tiempo de duración del control, atención y aclaración de dudas demostradas (17).

Maldonado, (2019) Colombia, en su investigación tiene como objetivo *“Analizar las acciones de los profesionales de la salud que participan en la consulta de crecimiento y desarrollo infantil que reporta la literatura y que permiten la detección temprana de alteraciones en el crecimiento y desarrollo y potencian las habilidades de cuidado en el hogar”*. Realizó un estudio con método de una exploración integrativa, admite la inserción sincrónica del estudio empírico y no empírico, el estudio se basó en 25 artículos para la búsqueda de datos, experimentándose que existe muy pocos estudios sobre el tema de desarrollo y crecimiento, sobre todo en enfermería los que intervienen en la etapa de desarrollo y crecimiento, lo que evidencia un área muy importante de desarrollar en la investigación del mismo (18).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción

a) Definición

La satisfacción sabe comprenderse tal con la consecución de una aspiración o el valor de una carencia, de modo que se forma placidez y calma. Los sujetos se consideran

compensados, luego tienen que efectuar una aspiración u obtener una final planeada, es entonces que se logra un momento de felicidad

Los elementos que establecen la satisfacción consiguen ser justos o relativos, indeterminados o determinados. Circunstancialmente, la integridad que acarrear con uno mismo pueden consigo ser transitorio o breve: una vez que nazcan nuevas insuficiencias, se regresará a provocar insatisfacción (19).

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proyecto.

También se puede decir que "Satisfacción del Cliente" es la "impresión del consumidor sobre el nivel en que se han cumplido sus necesidades", o la derivación de la similitud que de forma necesaria se comete entre las perspectivas primeras del usuario situadas en los servicios con relación al pase observado al terminar el servicio (20).

b) Dimensiones de satisfacción del usuario

En la finalidad de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” de la Resolución Ministerial N° 727-2011/MINSA, señala “*contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo*”, en el numeral 5.1 Definiciones operativas del Capítulo V, que el instrumento Servqual (Quality Service) sirve con establecer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que ofrece al consumidor, y sus apreciaciones hacia la asistencia que entrega la institución, consigue establecer una tasa de eficiencia de la asistencia (21).

- **Dimensión técnico - científica**

Esta dimensión tiene su contextura en el cuidado del paciente. Por lo que es importante tener en cuenta lo siguiente:

- **Eficiencia.** - descrito a conseguir los objetivos del servicio

-**Efectividad.** - el servicio produce una solución pudiendo ser negativa o positiva o negativa, podemos decir que es el equilibrio entre la eficacia y eficiencia.

-**Eficacia.** - capacidad para conseguir el logro de los objetivos, empleando diferentes procedimientos o de ir bien para determinada cosa.

-**Integralidad.** - es decir que contemple primero la totalidad del sistema o del problema que se facilita al paciente.

-**Seguridad.** – escenario de brindar una atención dando prioridad a los pacientes, en donde se muestre ausencia de peligro o riesgo y con confianza.

-**Continuidad.** - es concerniente al rastreo, seguimiento, la duración del servicio de atención.

- **Dimensión Humana**

Esta es muy importante a la razón de los servicios es darles una buena atención garantizando la salud del ser humano, brindándole un buen trato amable, respeto y buena comunicación, y con un componente social y humanística, presenta los elementos siguientes

- **Amabilidad y empatía:** Debe ser pilar con la que sostenga junto con calidad, amabilidad y asertividad, a fin de que forme confianza en el cliente.

- **Ética** principio rector marcado en el terreno de salud, soportado por el compromiso del profesional de la salud

- Interés** manifiesto de la persona: en su percepción y/o apreciación, demandas y necesidades, que necesita el paciente.

- Respeto:** a las peculiaridades propias, la educación y los derechos, en toda su ramificación como humano, esto en todo el procedimiento del servicio.

- Información** precisa, clara y perfecta: que se entienda por el paciente o el responsable y brindando una información precisa y clara.

- **Dimensión de entorno**

Es alusiva a las aptitudes que la organización pone para la sobresaliente asistencia de los servicios y que forjen un valor agregado para el paciente, en todas sus instalaciones que presenta el establecimiento de salud. Lo que implica a la apreciación de orden, limpieza, los servicios generales, comodidad, y entre otros; presenta los siguientes elementos:

- **Orden.** – Ésta debe sobresalir en todo momento para que lo conciba la familia y el paciente.

-Ambientación. – Son las instalaciones del establecimiento de salud donde se preste el servicio de salud.

-Limpieza. – Es lo más importante que debe verse en todo el establecimiento.

- Comodidad. – El paciente y la familia se sientan los más gustosos en su permanencia.

-Privacidad. – Es un derecho del niño y familia que se debe presentar en el servicio de la enfermera en todo (22).

c) Historia de la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es uno de los cimientos de la calidad de servicios de enfermeros, con su eficacia se ha establecido un modelo personal a partir del estudio de la satisfacción del beneficiario, comunicados por varios literatos desde la década de los años cincuenta, entre ellos se tiene a León Festinger con la separación que da estremo a promesas a modo se da Asimilación Contraste, Teoría de la Negatividad y otras

En los últimos años de los sesenta e inicios de los setenta se constituye el piloto de la satisfacción del usuario de servicios enfermeros determinado por difusiones de Avedis Donabedian, que cuenta las magnitudes que lo acondicionan; en los noventa en forma de interrogatorios ajustados, equipos aceptadas, narran el nivel y contextura de este constructo de satisfacción como trámite de valoración de cometido

Ante todo, lo hecho por anticipado el cálculo categorizado y constitución del constructo, incluso debiendo tentar su medida de carácter ceñida en vista que, por

elementos socioculturales, sus tipos y unidades consiguen ser desiguales en cada humanidad. Por lo que la medida aclaratoria de referencias sobre satisfacción del usuario por un administrador de salud debe estar a la mira el acaecimiento de fijadores y modales conseguirían extrapolarse uno por uno a esa humanidad o cultura (23).

d) Teorías de satisfacción del usuario

Teoría del constructo personal

La noción esencial se fundamenta que el sujeto se divide a modo de un “científico”, y genera constructos o construcciones teóricas para entender un problema rotundo, que son cautivados a exposición experiencial con el objeto de facilitar primeramente a los programas

Esta teoría primeramente era enfocada a solucionar dificultades médicas en el paciente era inepto de prever y presagiar hechos, estuvo manejada en determinar y formar procedimiento en humanos ineptos de educarse en la práctica

Teoría de la des confirmación y la expectativa

En los últimos años de los sesenta se planeó que sucedía la correspondencia entre la des confirmación de los sucesos primeros pre consumo del consumidor y la complacencia post consumo; en esta misma década Oliver RL plantea que la medida de la satisfacción era más confusa que lo planteado, primeramente, tal que se consigue convenio al considerar las perspectivas como un elemento de la valoración pos compra, diferenciándose con el esclarecimiento del desarrollo de des confirmación de la expectativa.

Teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación)

León Festinger, señala que se articula con un espacio con una etapa disonancia o “discomfort psicológico” de recambio a estimación de ejercicio que objeta la suposición nueva del beneficiario (expectativa); es decir, que cuando lo halla la estimación del interés o prestación, el efecto objeta la suposición nueva del usuario de la prestación nacida de mandos precedentes, credos, cualidades y fichas nacidos del ambiente. Entre las formas que han concebido debates sobre la eficacia de esta teoría está que toma que la persona no asimila de sus prácticas tomando servicios, creciendo la probabilidad de prolongar realizando faltas para comprimir la discrepancia post-compra demostrando y sistematizando sus disposiciones

Teoría del contraste

El beneficiario exaltará la divergencia con el fruto tomado y el deseado, entonces el servicio justo asumiría descender después que las perspectivas formadas por el beneficiario, con un cálculo mucho perjudicial de lo pensado sin la existencia posibilidades prioras al uso, que engrandecieran o excedieran la discrepancia o desacuerdo con el fruto en la causa cognoscitivo de discrepancia entre perspectiva y ejercicio.

Teoría de negatividad generalizada

Parte de un momento placentero corriente con el sujeto, provocándole a considerar al servicio del modo altamente “negativo” y si lo cometido hubiere concordado con las perspectivas, y si el método traspasara las posibilidades, estará visto como menos satisfactorio lo que el ejercicio conseguiría demostrar, entonces conseguiría tomar algo rico y ciertamente es ácida, excede el grado del gustillo agrio, no obstante, ambas sean ricas o agrarias éstas son equivalentes.

Teoría de asimilación-contraste

Es la mezcla entre la Contraste y la de Festinger, fundamentándose, en el conocimiento del beneficiario hay regiones o bandas de aprobación y rebote de arreglo a la oposición de las perspectivas con el ejercicio de la asistencia, afirmando que las cortas discrepancias son difundidas por el beneficiario apreciando el cometido de la asistencia y las líneas con las perspectivas de su función correcta evidencie (23).

2.2.2 Calidad de atención en salud

a) Definición

Es el grado en que los servicios de salud para el público en general aumentan la posibilidad de conseguir resultados saludables y se acomodan a instrucciones técnicas fundados en hechos justificantes. Esta enunciación de calidad del servicio incluye la prevención, el procedimiento, promoción, la reivindicación y la atenuación e involucra que la calidad de la atención tiende comprobarse y renovarse perenemente con la asistencia de la aplicación fundada en hechos comprobatorios que asuma insuficiencias y predilecciones de beneficiarios asistenciales: las familias, los pacientes, y las comunidades

Se han relatado en los últimos decenios otros instrumentos de calidad. En la actualidad hay un consentimiento indiscutible en relación a los elementos sanos de calidad, los cuales son:

- **eficientes:** optimizarán las atenciones de los recursos necesarios e impedirán la malversación.
- **oportunos:** acortaran los momentos de espera y ser realizados en el momento adecuado en beneficio del usuario y de los profesionales que atienden el servicio.

- **equitativos:** eximirán un cuidado que serán equilibrados sin diferencias por raza, género, religión, sexo, situación socioeconómica, edad, etnia, lugar geográfico, afiliación política o dialecto.
- **centrados en la persona:** eximirán cuidado apropiada a distinciones, las insuficiencias y los bienes propios, en el medio de servicios sanitarios que se establecen alrededor a las insuficiencias del cliente.
- **seguros:** impedirán lastimar a individuos que exceptúen su cuidado.
- **eficaces:** suministrarán cuidados de salud fundados en notas evidenciables a quienes los requieran; y
- **integrados:** eximirán un cuidado concertada en todas las instancias y con los otros consignatarios que proporcione una escala completa de cuidados sanitarios en el curso de vida.

Numerosos de estos adjetivos de calidad están reducidamente congruentes con principios éticos (24).

b) Dimensiones

Cabe determinar y subrayar que se presentaron al comienzo 10 dimensiones de calidad y por críticas surgidas, luego solo se consideraron 5 por presentar más correlatividad entre ellas, siendo las siguientes:

- **Fiabilidad:** Destreza para producir el servicio propuesto de forma cuidadosa y fiable, y resultado logrado con el servicio prestado.
- **Capacidad de contestación:** Destreza para auxiliar a los usuarios y para ofrecerles un servicio ligero.

- **Empatía:** o confianza, muestra de interés y nivel de atención individualizada que brindan los usuarios (es vista como la acción de saber ponerse o adecuarse a las necesidades del cliente y/o usuario).
- **Responsabilidad:** Seguridad, confianza, atención y conocimiento de los profesionales y su destreza para infundir confianza y credibilidad (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Elementos intangibles:** Aquellos que otorgan valor a una institución de manera no material y/o aspecto y forma como se presentan las instalaciones físicas y materiales, personal, equipos técnicos y médicos, entre otros.

Para valorar la calidad vista plantean estas dimensiones generales y precisan que dicha apreciación es el resultado de la divergencia para el consumidor entre lo deseable y lo observado (25).

2.2.3. Control del crecimiento y desarrollo

Conglomeración de acciones constantes y metodologías, ejecutadas por personal de enfermería, con el objeto de alertar de modo apropiada, eficaz y particular el crecimiento y desarrollo de los niños con el propósito de mostrar prematuramente los peligros, perturbaciones o alteraciones, así con la apariencia de males, proveyendo su determinación e interposición acertada reduciendo peligros, carencias, invalideces y elevando las ocasiones y los elementos provisorios.

Crecimiento: procedimiento de aumento de la masa corporal de un ente vivo que se genera por el aumento del número de células (hiperplasia) o de su tamaño

(hipertrofia). Está regularizado por componentes emocionales, nutricionales, genéticos, culturales, neuroendocrinos, emocionales, socio-económicos, entre otros.

Desarrollo: procedimiento estudioso por el cual los seres vivos consiguen gradualmente efectuar en forma segura la suficiencia eficaz de sus condiciones a través de justificaciones de composición, diferencia y formación de sus condiciones (26).

El control del crecimiento y desarrollo, es el grupo de acciones corrientes y metodologías ejecutadas por enfermería y/o médico, con el objeto de alertar de modo apropiada, correcta y particular en CRED, con la finalidad de divisar de forma temprana los peligros, cambios o perturbaciones, así tal como la aparición de molestias, proveyendo su prescripción e intrusión adecuada para reducir los peligros, las carencias e incapacidades y aumentando las congruencias y los elementos preventivos. Es especial, general, oportuno, asiduo y secuencial (27).

El control de crecimiento y desarrollo, es la vigilancia de salud constante por el que todos los bebés y niños o niñas que cuenten con menos de cinco años deben acudir, son realizados por las Instituciones prestadoras de servicios de salud, donde se encuentran todos los establecimientos salud privados y públicos. Entre los establecimientos de públicos, se tiene a los del Ministerio de Salud y ESSALUD, que de acuerdo a un cronograma de citas los servicios que se les brinda de carácter gratuita, según la edad de cada niño/niña

Éstos controles, les permite a los padres y/o responsables ver el rastreo, permitiéndoles señalar al instante situaciones de peligro, por decir bajo de talla y peso para su edad, riesgos de desnutrición crónica o aguda, permitiendo a los profesionales de la salud determinar tempestivamente calificaciones y procedimientos rápidos (28).

2.2.4. Calidad de atención de enfermería.

La calidad del cuidado de enfermería involucra varios dispositivos como el ambiente de los arreglos, la sabiduría para suministrar, el objetivo que se plantea y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos precisos (29).

Los profesionales de enfermería sumidos en los métodos de salud son conscientes inmediatos de conferir servicio, centralmente de una ética profesional que admite desarrollar tal como un profesional bueno en salud, el cual conduce diligencias legales y éticas que acojan su gestión, y proveer atenciones holísticas ajustados en el paciente y sus insuficiencias (30).

2.2.5. Rol de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo

Es el conjunto de interposiciones e instrucciones elaborados por la enfermera, encaminada a los menores de 5 años durante su control de crecimiento y desarrollo en el centro de Salud y que serán evaluadas en un directorio de control, entre los roles se tiene a los siguientes:

- Robustecer destrezas sanas: lactancia materna preferencial inclusive los 6 meses y ampliada a los dos años, suministro adicional apropiada desde 6 meses.
- Causar el desarrollo de capacidades, cognitivas, sociales, emocionales y físicas de niñas/as con la motivación adelantada
- Formar los patrones de programaciones con estimación en CRED.
- Suscitar el crecimiento y desarrollo adelantado del niño/a que acuden a CRED con punto de vista de retribuciones, igualdad e interculturalidad.
- Apoyar a bajar la desnutrición infantil y la prevalencia de perturbaciones, la mejora psicomotora de los niños que acuden a CRED; contribuyendo a mejorar los elementos que se acondicionan a la nutrición, desarrollo, crianza y en toda la salud del niño/a.
- Robustecer el rastreo en la secuencia en casa y la consumación de la aplicación en la comunidad.
- Vigorizar la referencia y contra referencia con las distintas líneas del cuidado de salud.
- Motivar los lazos cordiales, destrezas y el buen trato de formación tolerada entre personas mayores, cuidadores, padres y las niñas/as.
- Divisar prematuramente, referir y atender de modo adecuado los peligros, cambios y perturbaciones de CRED.
- Promover la intervención de las madres o comprometidos de la responsabilidad del niño/a en los métodos de apreciación de crecimiento y desarrollo.
- Suscitar el CRED en el involucramiento y decisiones de los gestores locales sociales a todos los niños/as (31).

2.2.6. Evaluación de la calidad

Se logra efectuar a partir de diferentes puntos a modo de calidad profesional, calidad percibida, percepciones y expectativas. En esta época se cuentan con Parasumarán, Zeithaml y Berry (1988), que calculan la noción de calidad desde la calidad objetiva con la calidad observada. Por la primera creemos a la apreciación del usuario de la perfección o predominio integral de una asistencia, a fin a una condición completa y se puntualiza tal que la categoría y la directriz de los desacuerdos entre percepciones y las perspectivas del usuario y la siguiente es conexas con una decisión en concreta. Donabedian, plantea afrontar la calidad desde tres dimensiones, entorno, técnica, humana, que en ellas se hallan condiciones o exigencias de eficacia que describirán a la asistencia de salud (32).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la investigación es el hipotético - deductivo, que sustenta que las hipótesis especializadas no proceden de la información, sino que es fruto de la creatividad humana, que mediante ellas pretende encontrar la respuesta al problema y deduciendo de dicha hipótesis una culminación en forma de enunciado observacional, que se comprueba con los hechos (33).

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo, porque se caracteriza por partir de estudios de resultados empíricos que proyectan caracteres numerarios o estadísticas verificables (34).

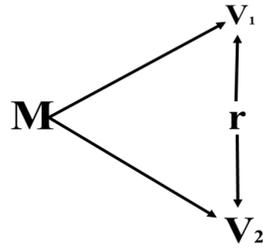
3.3. Tipo de investigación

En el presente trabajo es una investigación de tipo aplicada, se fundamenta en la orientación realista, para utilizarlos, en las mayorías de las materias, en beneficio de la colectividad y población (35).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño seleccionado es observacional nivel de investigación correlacional, de diseño transversal.

Esquema y carácter de investigación es la siguiente:



Referencia:

M = Muestra

V1= Nivel satisfacción del paciente

V2= Calidad de atención de enfermería

r = Coeficiente de relación (36).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Es la conglomeración de totalidades de todos los casos que coinciden con una sucesión de descripciones (37).

La población del estudio fue de 170 madres y/o padres de familia y responsables del cuidado de los niños y niñas menores de 2 años que asistieron al centro de salud San Luis en promedio mensual tomados del primer trimestre del año 2022, pacientes conscientes, ubicado en tiempo y espacio, quienes asistieron al servicio de CRED.

Muestra

La muestra estadística será de 92 padres o madres de familia.

Una muestra estadística es un subconjunto de números correspondientes a una población, que en el estudio es de un tamaño anteriormente señalados, responsables

por cada niño. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número que representen adecuadamente el total de datos (38).

La muestra estimada que recoge todas las características relevantes, se calcula de una población de 170 madres que acudieron en promedio mensual tomado del primer trimestre del 2022, con un nivel de confianza de 95% y nivel de significancia 0.05, para lo cual se utilizó para poblaciones determinadas, la formula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Lo que significa:

Tamaño de la muestra	Tm = n	92
Tamaño de la población	N	170
Precisión	d	0.03
Nivel de Confianza	q	0.95
Za Si seguridad es 95%	Za	1.96
Proporción esperada 5%	p	0.5

Calculo de la muestra

$$Tm = \frac{170 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2 \times 170 - 1 + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = \frac{31.0212}{0.3358} = 92.37$$

De la misma que según dicha fórmula lleva a un resultado de 92.3, tomado como muestra cifra de 92 encuestados por redondeo.

Criterios de inclusión:

Entre los principales criterios de inclusión se puede citar los siguientes:

- Padres o madres que conduzcan a sus hijos a CRED, San Luis;
- Niños que participen con sus padres como mínimo en tres controles de cuidado completo.
- Niños con padres o madres que requieran colaborar en las encuestas de investigación.
- Padres y/o madres que vivan en la comunidad de San Luis.
- Madres de niños menores de 2 años que acuden al centro de salud San Luis.

Criterios de exclusión:

En los criterios de exclusión se cita a los siguientes:

- Padres o madres que no conduzcan a sus hijos a CRED, San Luis.
- Niños que no participen con sus padres o madres como mínimo en tres controles de salud.
- Niños con padres o madres que no quieran colaborar en las encuestas de investigación.
- Madres o padres que no vivan en la comunidad de San Luis.
- Madre de niños mayores de 2 años que acudan al CRED.

Muestreo

El muestreo a utilizar es no probabilístico por conveniencia, donde se evitan las pruebas, es aquel que obtiene muestras sin que los miembros en potencia de la muestra no tienen posibilidades iguales e independientes de ser seleccionados; en

vista que están fuera de posibilidades económicas y técnicas de la investigación a alcanzar a una fracción probabilística (39).

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de Satisfacción

Definición conceptual

Este es el mecanismo que se da como consecuencia de un procedimiento complicado y multifactorial en el momento que el cliente ha obtenido un servicio o producto. Es un nivel de satisfacción con el servicio, con tu establecimiento o con el producto (40).

Definición operacional: Es la sensación de bienestar o complacencia de las madres con la atención recibida del enfermero/a, esta operacionalizada mediante la escala tipo Likert: “alta”, “media” y “baja”.

Dimensiones:

- Técnico-Científica
- Humana
- Entorno

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual

La calidad de la atención es el valor en que los servicios de salud para los individuos y las agrupaciones de gente aumentan la posibilidad de conseguir logros sanitarios esperados y se concuerdan a sapiencias técnicas fundados en testimonios demostrativos (41).

Definición operacional: Es la interpretación o el concebir del cuidado que ofrece el personal de enfermería en el consultorio de control de crecimiento y operacionalizada mediante la escala Likert: “satisfecho”, “poco satisfecho” e “insatisfecho”

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de recepción
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos intangibles

Matriz operacional de la variable

Variable 1: Nivel de satisfacción

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Este es el mecanismo que se da como consecuencia de un procedimiento complicado y multifactorial en el momento que el cliente ha obtenido un servicio o producto. Es un nivel de satisfacción con el servicio, con tu establecimiento o con el producto	Es la sensación de bienestar o complacencia de las madres con la atención recibida del enfermero/a, esta operacionalizada mediante la escala tipo Likert: “alta”, “media” y “baja”.	Técnico - Científica	<ul style="list-style-type: none"> • El Enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realizando el registro en el carnet de CRED, explicándole el estado de salud de su niño/a • El Enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño (a) • El Enfermero(a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre realizada a su niño(a) • El Enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y motricidad. • El Enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre alimentación según edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros. • El Enfermero(a) detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros. • El Enfermero(a) le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham. • El Enfermero(a) realiza el registro de la atención de su niño/a en su respectiva historia clínica. • El Enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana; según la edad de su niño/a. 	Ordinal	Nivel de satisfacción (puntos) Alta: 24 a 27 Media: 20 a 23 Baja: 0 a 19
		Humana	<ul style="list-style-type: none"> • El Enfermero(a) saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño/a. 	Ordinal	Alta: 16 a 21 Media: 11 a 15 Baja: 0 a 10

			<ul style="list-style-type: none"> • El Enfermero(a) mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada. • El Enfermero(a) le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño/a, y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño/a. • El Enfermero(a) anima, orienta e informa a usted o acompañante que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño/a. • El Enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño/a, como timidez, agresividad, entre otros. • El Enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño/a y/o felicita a usted por haber acudido al Centro de Salud. • El tiempo de espera para la educación de su niño/a y el tiempo que dura la consulta en el programa CRED, es adecuada. 		
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño/a. • El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño/a. • Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados. • El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención de su niño/a. 	Ordinal	Alta: 9 a 12 Media: 5 a 8 Baja: 0 a 4

Matriz operacional de la variable

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
La calidad de la atención es el valor en que los servicios de salud para los individuos y las agrupaciones de gente aumentan la posibilidad de conseguir logros sanitarios esperados y se concuerdan a sapiencias técnicas fundados en testimonios demostrativos.	Es la interpretación o el concebir del cuidado que ofrece el personal de enfermería en el consultorio de control de crecimiento y operacionalizada mediante la escala Likert: “satisfecho”, “poco satisfecho” e “insatisfecho”	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta CRED? • ¿La enfermera le atendió en el horario programado? • ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? • ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? • ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 	Ordinal	Percepción de calidad (puntos) Satisfecho: 12 a 15 Poco satisfecho: 7 a 11 Insatisfecho: 0 a 6
		Capacidad de recepción	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? • ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? • ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? • ¿La atención en farmacia fue rápida? 	Ordinal	Satisfecho: 9 a 12 Poco satisfecho: 6 a 8 Insatisfecho: 0 a 5
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio por el problema de salud por el cual fue atendido? • ¿La enfermera le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? • ¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? • ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza? 	Ordinal	Satisfecho: 9 a 12 Poco satisfecho: 6 a 8 Insatisfecho: 0 a 5

		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal de CRED le trató con amabilidad, respeto y paciencia? • ¿La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? • ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención? • ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? • ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? 	<p>Ordinal</p>	<p>Satisfecho: 12 a 15 Poco satisfecho: 7 a 11 Insatisfecho: 0 a 6</p>
		<p>Aspectos intangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? • ¿La consulta en CRED contó con personal para informar y orientar a los pacientes? • ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? • ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? 	<p>Ordinal</p>	<p>Satisfecho: 9 a 12 Poco satisfecho: 6 a 8 Insatisfecho: 0 a 5</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica constituye la reunión de instrumentos en el cuál se ejecuta el método, que personifica la vía a continuar en la investigación, y el instrumento agrega el medio o recurso que asiste a efectuar la investigación (42).

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de preguntas los cuales fueron validados por profesionales conocedores del tema o especialistas en salud pública, salud materna infantil y en crecimiento y desarrollo.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El cuestionario contiene dos partes, uno con datos generales como procedencia, edad de la madre y del niño, frecuencia con la que asiste, grado de instrucción de la madre y fecha de nacimiento del niño; y la otra el cuestionario propiamente dicho con 20 preguntas, donde cada una de ellas tenía como opción de respuesta Alta con puntaje (3), Media, puntaje (2) y Baja, puntaje (1).

El instrumento consta de 20 ítems que están referidos a las tres (3) dimensiones de la variable; para la dimensión técnico científica, conciernen los ítems: 9(1,2,3,4,5,6,7,8,9), para dimensión humana, conciernen los ítems: 7(10,11,12,13,14,15,16), y para la dimensión entorno, 4(17,18,19,20), cada ítem con respuesta de alternativa múltiple.

Niveles de satisfacción

- **Técnica científica**

Alta: 24 a 27 puntos.

Media: 20 a 23 puntos.

Baja: 0 a 19 puntos

- **Humana**

Alta: 16 a 21 puntos.

Media: 11 a 15 puntos.

Baja: 0 a 10 puntos.

- **Entorno**

Alta: 9 a 12 puntos.

Media: 5 a 8 puntos.

Baja: 0 a 4 puntos.

Las puntuaciones finales de Nivel de Satisfacción son:

Alta: 50 a 60 puntos.

Media: 41 a 49 puntos.

Baja: 0 a 40 puntos.

Un segundo cuestionario que consta de 22 preguntas, relacionado a la calidad de atención tenía como opción de respuesta Satisfecho, puntaje (3), con los ítems: 5(1,2,3,4,5); Poco satisfecho (3), Insatisfecho (1) puntaje.

Este instrumento consta de 22 ítems que están referidos a las cinco (5) dimensiones de la variable dependiente; para la dimensión fiabilidad, conciernen los ítems: 5(1,2,3,4,5), para dimensión capacidad de recuperación, conciernen los ítems: 4(6,7,8,9); para la dimensión seguridad, 4(10,11,12,13), para dimensión empatía: 5(14,15,16,17,18), y para la dimensión aspectos intangibles: 4(19,20,21,22).

Calidad de atención

- **Fiabilidad**

Satisfecho: 12 a 15 puntos

Poco satisfecho: 7 a 11 puntos

Insatisfecho: 0 a 6 puntos

- **Capacidad de recepción**

Satisfecho: 9 a 12 puntos

Poco satisfecho: 6 a 8 puntos

Insatisfecho: 0 a 5 puntos

- **Seguridad**

Satisfecho: 9 a 12 puntos

Poco satisfecho: 6 a 8 puntos

Insatisfecho: 0 a 5 puntos

- **Empatía**

Satisfecho: 12 a 15 puntos

Poco satisfecho: 7 a 11 puntos

Insatisfecho: 0 a 6 puntos

- **Aspectos tecnológicos**

Satisfecho: 9 a 12 puntos

Poco satisfecho: 6 a 8 puntos

Insatisfecho: 0 a 5 puntos

Las puntuaciones finales de Calidad de atención son

Satisfecho: 56 a 66 puntos

Poco satisfecho: 47 a 55

Insatisfecho: 0 a 46 puntos

3.7.3. Validación

El instrumento se validó según (Ugarriza, 2000:33) cuando el uso del instrumento de medición es exacto o apto para medir lo que se desea medir, con la eficiencia para detallar o predecir el carácter que le importa al investigador una vez planteados los objetivos que se determinaron en el estudio (43).

En el Instrumento 1: Cuestionario nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, se determinó de los 92 encuestados, con baja satisfacción 31 encuestadas, con media satisfacción 58 encuestadas, y con alta satisfacción solo 3 encuestadas.

Instrumento 2: Cuestionario sobre las percepciones que ha recibido las madres de la calidad de atención en el servicio de CRED, de los 92 encuestadas, insatisfechas 32 encuestadas, poco satisfechas 44 encuestadas y satisfechas 16 encuestadas.

3.7.4. Confiabilidad

El grado de confiabilidad utilizando el alfa Crumbaugh en el presente estudio, se obtuvo para la V1: Nivel de Satisfacción un valor de 0.865 y para la V2: Calidad de Atención un valor de 0.707, demostrando que en el caso de la primera tiene una excelente confiabilidad y en el caso de la segunda variable es muy confiable.

Siendo el instrumento el cuestionario Servqual, que fue modificada y revalidada por el Ministerio de Salud (2012).

Tabla de Kuder Richardson

0,53 a menos = nula confiabilidad

0,54 a 0.59 = baja confiabilidad

0,60 a 0.65 = confiable

0,66 a 0,71 = muy confiable

0,72 a 0,99 = excelente confiabilidad

1.00 = perfecta confiabilidad.

Según la tabla, con los coeficientes señalados se consigue aseverar que se tiene excelente coeficiente de confiabilidad para la primera variable, y que de muy confiable para la segunda variable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Plan de procesamiento

Primero para el proceso de la compilación de datos tuvo su inicio con la aprobación o consentimiento del proyecto de investigación por la Universidad Norbert Wiener, para lo cual se formuló una carta de presentación la misma que fue aprobada y presentada al Jefe del establecimiento de salud, en este caso centro de salud San Luis, presentándome ante dicha autoridad, recibiendo respuesta de confirmación de ello.

El Jefe del centro de salud, autorizó la aplicación del instrumento de recolección de datos, con el cual se dio inicio a las encuestas respectivas de las madres o padres de familia, para recabar información de los datos correspondientes.

Por otro lado, el presente estudio se llevó a cabo en el Centro de Salud San Luis, Lima su recolección de datos se inició con los trámites administrativos correspondientes, a través de una carta de presentación a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener y el proceso de recolección de datos se realizó según un cronograma establecido para las encuestas. Para el procesamiento de datos se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 18.0 y para la presentación de los datos se utilizó gráficos de barras.

Se utilizó una estadística descriptiva para representar datos expresados en porcentajes, frecuencias, tablas y gráfico. Para determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención de las enfermeras se analizaron los resultados mediante la prueba Rho de Spearman. En la cual se rechazó la Hipótesis Nula, que no existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

3.8.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizó en el primer trimestre del 2022 de forma presencial, con una frecuencia de toma de datos de cinco días por semana. La aplicación del instrumento se realizó por encuestas a las mamás que asistieron y con visitas domiciliarias en la comunidad a la que pertenece el centro de salud San Luis, con tiempos promedio efectuado por encuesta de 15 minutos. Una vez terminada dichas encuestas se volvió a visitar a las madres, a efecto de contar con una recolección de datos que demuestren la realidad efectuadas.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

El principio de autonomía fue aplicado estrictamente en este estudio, al abordar al jefe de familia, se respetó sus decisiones y libre voluntad de participación. A cada uno de ellos se les hizo conocer los pormenores del estudio y luego se solicitará su consentimiento informado para que su intervención sea apropiada y normal en el estudio.

Principio de beneficencia

A los profesionales de la salud y padres o madres, se les explicará sobre los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de este estudio. Al determinar cómo es el Nivel de satisfacciones en familias de niños menores de dos años, nos permitirá orientar mejores estrategias educativas.

Principio de no maleficencia

Se explicará a cada uno de las madres o padres que su participación en este estudio no implica ningún riesgo a su salud e integridad individual ni la de sus integrantes.

Principio de justicia

Todos/as los/as colaboradores serán tratados con cordialidad y respeto, así mismo se tratará a todos por igual, sin discriminaciones ni preferencias.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: Características sociodemográficos de las madres de los niños menores de dos años que asisten al centro de salud San Luis, 2022.

Datos sociodemograficos		N	%
Edad de la Madre			
	17 - 22	33	35.9
	23 - 28	31	33.7
	29 - 37	28	30.4
	TOTAL	92	100.0
Grado de Instrucción			
	Primaria	2	2.2
	Secundaria	49	53.3
	Secundaria Incompleta	24	26.1
	Superior	17	18.5
	TOTAL	92	100.0
Ocupación			
	Su casa	33	35.9
	Trabajadora Independiente	37	40.2
	Trabajadora Dependiente	22	23.9
	TOTAL	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

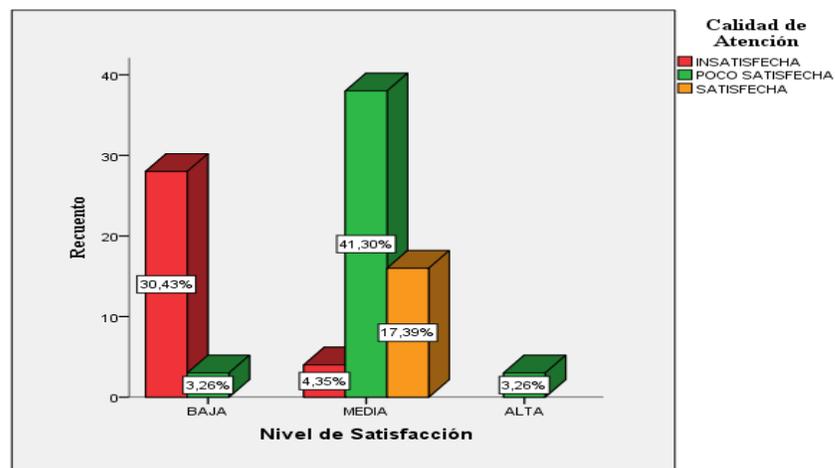
La tabla 1, señala que del 100% de las madres el 35.9% están entre los 17 a 22 años, el 33.7% en el rango de 23 a 28 años y el 30.4% se encuentran entre los 19 a 37 años, no se presentaron madres mayores y/o menores de dicho rango de edades. Por otro lado, en relación al grado de instrucción, se encontraron que solo el 2.2%, tenían el grado de primaria, el 53.3% solo el nivel de secundaria, 26.1%, que cuentan con secundaria incompleta, y el 18.5% contaban con el grado de superior. Además, en relación a la ocupación, se determinó que el 35.9% se dedicaban a su casa, el 40.2% eran trabajadoras independientes y solo el 23.9% eran trabajadoras dependientes.

Tabla 2: Nivel de satisfacción y calidad de atención de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.

		Calidad de Atención			Total
		Insatisfecha	Poco Satisfecha	Satisfecha	
Nivel de Satisfacción	Baja	30.44%	3.26%	0.00%	33.70%
	Media	4.34%	41.31%	17.39%	63.04%
	Alta	0.00%	3.26%	0.00%	3.26%
Total		34.78%	47.83%	17.39%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Nivel de satisfacción y calidad de atención de las madres de niños menores de 2 años en el centro de Salud San Luis, 2022.



Fuente: Elaboración propia

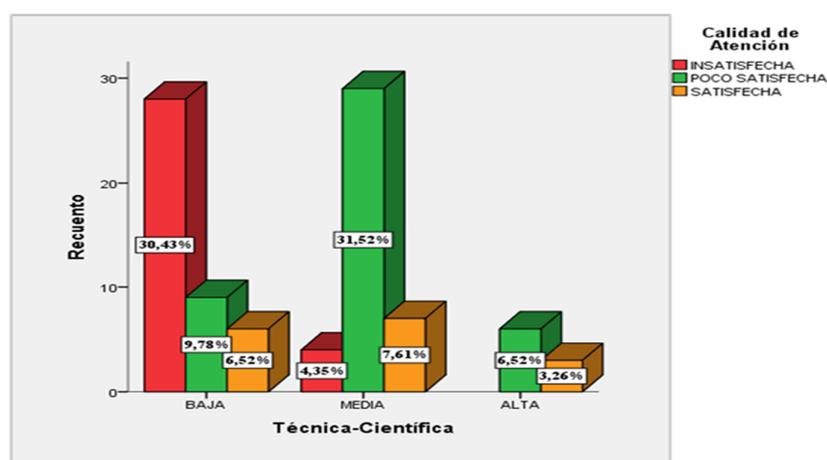
De la tabla 2 y del gráfico 1 primeramente se puede señalar que del 63.04% de madres contaron con un nivel de satisfacción media, de esto, el 41.31% con una calidad de atención poco satisfecha, el 17.39% con una calidad de atención satisfecha, y el 4.34% con una calidad de atención insatisfecha. Por otro lado, el 33.70% tuvieron un nivel de satisfacción baja, de esto, el 30.44% tuvieron una calidad de atención insatisfecha, y el 3.26% insatisfecha, no contando con ninguna satisfecha.

Tabla 3: Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.

		Calidad de Atención			Total
		Insatisfecha	Poco Satisfecha	Satisfecha	
Técnica-Científica	Baja	30.43%	9.78%	6.52%	46.74%
	Media	4.35%	31.52%	7.61%	43.48%
	Alta	0.00%	6.52%	3.26%	9.78%
Total		34.38%	47.83%	17.39%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2: Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022



Fuente: Elaboración propia

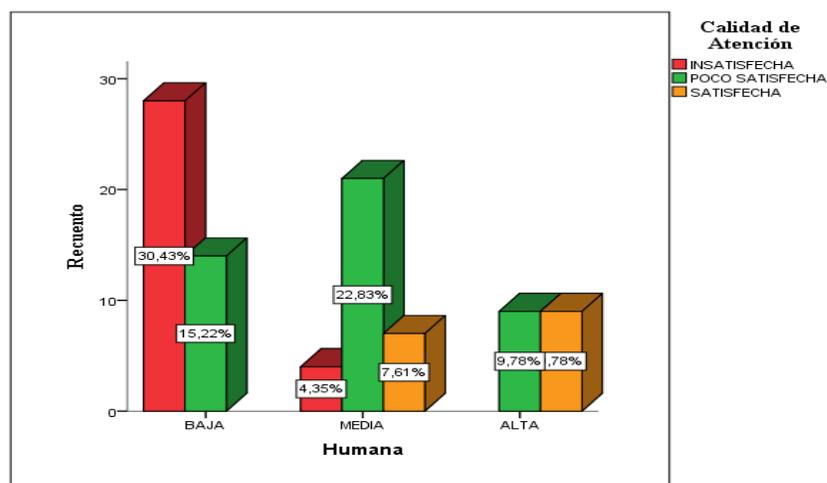
De la tabla 3 y gráfico 2, en la dimensión técnica-científica, el 46.7% de las encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción baja, de esta, el 30.43% tiene una calidad de atención insatisfecha, el 9.78% poco satisfecha y el 6.52% satisfecha. Por otro lado, el 43.48% de las encuestadas tuvieron nivel de satisfacción media, el 31.52% contó con una calidad de atención poco satisfecha, el 7.61% satisfecha y 4.35% insatisfecha. Y el 9.78% de las encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción alta, con el 6.52% con una calidad de atención poco satisfecha y el 3.26% con calidad de atención satisfecha.

Tabla 4: Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.

		Calidad de Atención			Total
		Insatisfecha	Poco Satisfecha	Satisfecha	
Humana	Baja	30.43%	15.22%	0.00%	45.65%
	Media	4.35%	22.83%	7.61%	34.78%
	Alta	0.00%	9.78%	9.78%	19.57%
Total		34.78%	47.83%	17.39%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.



Fuente: Elaboración propia

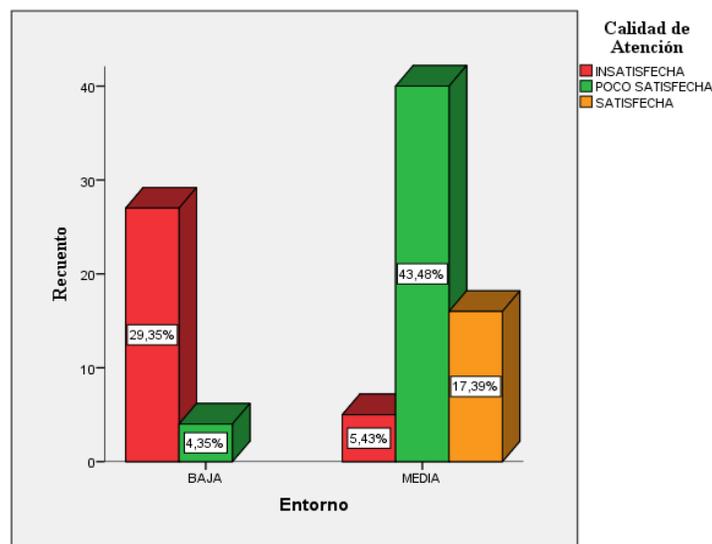
Según la tabla 4 y el gráfico 3, se puede apreciar, en la dimensión humana, que 45.65% de las encuestadas contaron con nivel de satisfacción baja, de la cual el 30.43% cuenta con calidad de atención insatisfecha, y 15.22% poco satisfecha. Mientras que el 34.78% de encuestadas tuvieron un nivel de conocimiento en la dimensión humana media, de esto, el 4.35% de atención de calidad insatisfecha, el 22.83% poco satisfecha, y el 7.61% satisfecha. Y el 19.57% de las encuestadas tuvieron un nivel de conocimiento en la dimensión humana alta.

Tabla 5: Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.

		Calidad de Atención			Total
		Insatisfecha	Poco Satisfecha	Satisfecha	
Entorno	Baja	29.35%	4.35%	0.00%	33.70%
	Media	5.43%	43.48%	17.39%	66.30%
	Alta	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total		34.78%	47.83%	17.39%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis, 2022.



Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5 y gráfico 4, en la dimensión entorno, se aprecia que el 66.30% tuvieron un nivel de satisfacción media, de lo cual, el 5.43% tuvieron una calidad de atención insatisfecha, el 43.48% poco satisfecha, y el 17.39% satisfecha. Finalmente, el 33.70% de las encuestadas tuvieron un nivel de satisfacción baja, de esto 29.35% con una calidad de atención insatisfecha, y con el 4.35% poco satisfecha en la calidad de atención.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General:

Ha: Existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula Ho

- Prueba estadística

Nivel de satisfacción y la Calidad de atención	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,768**	0.00	92

** Correlación es significativa en el nivel 0.01 (una cola)

- **Conclusión:** Del cuadro anterior, en vista que existe una relación entre nivel de significación y la calidad de atención del valor estadístico de r de Spearman (Rho=,768**) que nos señala un grado de relación muy significativa directa, interpretándose esto que cuando una de las variables mejora o aumenta, la otra también lo hace en el mismo sentido, porque el valor del Sig. (unilateral) es de 0,00, que se encuentra por debajo del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Ha: Existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula Ho

- Prueba estadística

Nivel de satisfacción y la Calidad de atención	Valor	Sig. (unilateral)	Nº de casos válidos
Rho de Spearman	,645**	0.00	92

** Correlación es significativa en el nivel 0.01 (una cola)

- **Conclusión:** Del cuadro anterior, en vista que existe una relación entre dimensión técnica-científica y la calidad de atención del valor estadístico de r de Spearman (Rho=,645**) que nos señala un grado de relación muy significativa directa, interpretándose esto que cuando una de las variables mejora o aumenta, la otra también lo hace en el mismo sentido, porque el valor del Sig. (unilateral) es de p= 0,00, que se encuentra por debajo del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

Ha: Existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

- Prueba estadística

Nivel de satisfacción y la Calidad de atención	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,773**	0.00	92

** Correlación es significativa en el nivel 0.01 (una cola)

- **Conclusión:** Del cuadro anterior, en vista que existe una relación entre dimensión humana y la calidad de atención del valor estadístico de r de Spearman (Rho=,773**) que nos señala un grado de relación muy significativa directa, interpretándose esto que cuando una de las variables mejora o aumenta, la otra también lo hace en el mismo sentido, porque el valor del Sig. (unilateral) es de $p = 0,00$, que se encuentra por debajo del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

Ha: Existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

Ho: No existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.

- Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

- Prueba estadística

Nivel de satisfacción y la	Valor	Sig.	Nº de casos
Calidad de atención		(unilateral)	válidos
Rho de Spearman	,622**	0.00	92

** Correlación es significativa en el nivel 0.01 (una cola)

- **Conclusión:** Del cuadro anterior, en vista que existe una relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención del valor estadístico de r de Spearman (Rho=,622**) que nos señala un grado de relación muy significativa directa, interpretándose esto que cuando una de las variables mejora o aumenta, la otra también lo hace en el mismo sentido, porque el valor del Sig. (unilateral) es de $p= 0,00$, que se encuentra por debajo del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.3. Discusión de resultados

El interés de la presente investigación era de determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022, para lo cual se tiene antecedentes de similitudes de varias investigaciones y con los resultados obtenidos de la presente investigación se discuten sus verificaciones, que a continuación se señalan.

En este marco, Albornoz D, en el 2018, concreta su investigación que la mayoría de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo y el estado nutricional

de sus niños de 6 – 24 meses que acuden al puesto de salud Villa Los Ángeles Rímac-2017, Perú, tienen un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de enfermería; se comprueba a lo determinado en la presente investigación del nivel de conocimiento sobre la calidad de atención en su mayoría es media, como se puede valorar en la tabla 2 y gráfico 1.

Coz J y Cuba J en el año 2021, Ecuador, en el que concluyeron que en su mayoría las mamás que acudieron al centro materno infantil de la provincia de Tungurahua presentaron un nivel de satisfacción alto e igual el componente técnico-científico; estos resultados se contrasta con lo analizado en la presente investigación en donde el nivel de satisfacción en su dimensión técnica-científica presenta un componente medio es el que cuenta con más madres encuestadas, según se visualizan en la tabla 3 y grafico 2.

Lliquin, A en el año 2018, concluye en su investigación que la atención y el nivel de satisfacción de las mamás que acuden al consultorio CRED de C.M.I.R – Rímac, Perú, cuentan una correspondencia, es decir perennemente andan juntas como con las consecuencias logradas, teniendo un nivel de satisfacción y cuidado humanizado medio, y encontrándose insatisfechos por el tiempo de espera; aquí se contradice conforme con lo analizado en la presente investigación, en donde en el nivel de satisfacción en su dimensión humana presenta un componente baja, pero si en la calidad de atención que es insatisfecha, según la tabla 4 y gráfico 5.

Orihuela K, en el 2019, Perú, concluye en su estudio que en ninguna dimensión se presentaron con madres insatisfechas, y de lo que se puede extraer que la gran mayoría de las mamás que acudieron a de CRED en un centro de salud Lima Norte, Perú, se

encontraron satisfechas; aquí también se contradice conforme a lo analizado en la presente investigación, en donde el nivel de satisfacción en su dimensión entorno presente el mayor en el componente medio y con la calidad de atención se presenta el mayor con insatisfechas.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De los resultados encontrados en la presente investigación, se puede señalar lo siguiente:

- Existe un valor estadístico Rho de Pearson igual a ,768**, que nos señala un grado de relación muy significativa directa entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. Rechazándose la hipótesis nula.
- Existe un valor estadístico Rho de Pearson igual a ,645**, que nos señala un grado de relación muy significativa directa entre la dimensión técnica-científica de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. En donde se rechaza la hipótesis nula.
- Existe un valor estadístico Rho de Pearson igual a ,773**, que nos señala un grado de relación muy significativa directa entre la dimensión humana de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. Se rechaza la hipótesis nula.
- Existe un valor estadístico Rho de Pearson igual a ,622**, que nos señala un grado de relación muy significativa directa entre la dimensión entorno de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022. En donde se rechaza la hipótesis nula.

5.2 Recomendaciones

- Los profesionales del servicio de enfermería deben considerar que el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de dos años que asisten al

consultorio tiene una relación muy significativa directa con la atención de calidad, por lo que deben mejorar sus expectativas de espera de los pacientes y familia en el servicio de enfermería que se brinda.

- Los profesionales del servicio de enfermería deben mejorar la integridad, seguridad, más aún en el cuidado de los pacientes, en vista que la satisfacción en su dimensión técnica-científica tiene una relación muy significativa directa con la atención de calidad.
- Se recomienda que el personal del servicio de enfermería brinde una buena atención que garantice la salud de los pacientes con un componente social y humanizado, en vista que la satisfacción en su dimensión humana tiene una relación muy significativa directa con la atención de calidad.
- Al jefe del centro de salud y a todo el personal en general, se recomienda ejecuten mejores aptitudes en todos los servicios con brindarles un mayor valor agregado, como el orden, limpieza, comodidad; y servicios generales para los pacientes y familia, dado que, en su dimensión entorno guarda una relación muy significativa directa con la atención de calidad.

REFERENCIAS

1. Melitón A, (2015), Crecimiento y Desarrollo Infantil Temprano, INS, 2015, Vol 32, núm 3, 2015, INS, Lima Perú. pp2, 2-6. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/363/36342789023.pdf>
2. Ministerio de Salud, (2017), Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años, Resolución Ministerial N°537-2017/MINSA, 1° ed, Lima-Perú, ed, Ministerio de Salud, 2017, p/pp, 122. Disponible en:
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
3. MIDIS, (2019), Lineamientos para la gestión articulada intersectorial e intergubernamental orientada a promover el desarrollo infantil temprano, 1° ed, Lima Perú, ed. MIDIS, 2019, p/pp . 104. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/338689/LINEAMIENTOS-DIT.pdf>
4. Lindmeir C, (2017), Salud de la Madre, el recién nacido, del niño y del adolescente., OMS, 2017[Internet], Nueva York/ Ginebra/ Washington D.C, 19 octubre 2017, (Chriscaden K), Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/detail/19-10-2017-7-000-newborns-die-every-day-despite-steady-decrease-in-under-five-mortality-new-report-says>
5. Ministerio de Salud (2017), Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública, Documento Técnico Plan Nacional para la Reducción y Control de la Anemia Materno Infantil y la Desnutrición Crónica Infantil en el Perú: 2017-2021, 1ra. Edic. Lima Perú, ed. MINSA, 2017, p/pp. 1-65. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4189.pdf>
6. Santa Cruz S. y Ramírez A., (2018), Factores Asociados a la Participación de Madres de CRED Centro de Salud Flor de Amancaes – Rímac. 2018.[Tesis para optar el grado de Lic. en Enfermería]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; Año 2018. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1680>

7. Calizaya M., (2019), Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco, Tacna – 2019 [Tesis para optar el grado de Lic. en Enfermería]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Gorge Basadre Grohmann; 2019. Año 2019. Disponible en:
file:///C:/Users/beluc/Downloads/1726_2019_calizaya_mamani_lm_facs_enfermeria.pdf
8. Angulo F. (2018), Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. Trujillo-Perú[Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo. Año 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Pinedo P. y Coronado M., (2018), Nivel de Satisfacción de las Madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería al Niño Menor de 5 Años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017, Chiclayo-Perú, 2018. [Tesis para optar el título de Lic. en Enfermería]. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Año 2018. Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1322/TL_CoronadoMacoMaria_CastilloPinedoPierina.pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
10. Unicef/ (2017), Desarrollo de la Primera Infancia, para cada infancia, [Internet]/UNICEF/UN032017/LeMoyne, Francia-2018, 12 de julio 2018 [Consultado: María Farinha Filmes]. Disponible en:
<https://www.unicef.org/es/desarrollo-de-la-primera-infancia>
11. Rojas A, y colaboradores, (2018) “Nivel de Satisfacción de las Madres Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo de sus Niños de 6 – 24 Meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017”, [Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima-Perú: Universidad Particular Norbert Wiener. Año 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Iliquin A, (2018), “Cuidado Humanizado en Enfermería Relacionado con el Nivel de Satisfacción de Madres que Asisten al Consultorio de CRED del C.M.I. R – Rímac, 2017”, [Tesis para optar al título profesional de Enfermería]. Lima-Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Año 2018. Disponible en.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789'0''0p''''>
13. Albornoz D, (2018), “Nivel de Satisfacción de las Madres Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo de sus Niños de 6 – 24 Meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017”, [Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima:-Perú Universidad Privada Norbert Wiener. Año 2019, Disponible en: .
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya%2c%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Orihuela K, (2019), “Nivel de Satisfacción de las Madres con la Calidad de Atención Brindada por el Personal de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte- 2019”, [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería], Lima-Perú: Universidad Privada del Norte, Año 2019. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Arévalo R. (2021) “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020”, Huánuco-Perú [Tesis para optar al grado de Doctor en Ciencias de la Salud en mención en Gestión en Salud]. Huánuco-Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; Año 2021, Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6664/TDr.S00052A69.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Coz J. y Cuba J. (2021), “Satisfacción Materna Sobre la Teleorientación Brindada por la Enfermera acerca de la Suplementación con hierro”, [Internet] Enfermería Investiga-Revista Científica, Indexada y Arbitrada, Ambato-Ecuador, Vol.6 Num.4, 03 de abr 2022.Disponible en:
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1198>

17. Londoño Y, Rodríguez Y y Cruz Sánchez D, (2018) Nivel de Satisfacción de los Padres y/ o Cuidadores de los Niños Menores de 5 años, que Asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Primer Nivel del Municipio de Filandia.[Tesis para obtener la especialización en Auditoria en servicios de Salud], Pereira- Colombia, Fundación Universitaria del Área Andina Facultad de Ciencias de la Salud, 20018. Disponible en:
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2154/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20padres%20y%20o%20cuidadores%20de%20los%20ni%C3%B1os%20menores%20de%205%20a%C3%B1os.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Maldonado C. (2019, Análisis de las acciones que realizan los profesionales de la salud que participan en la detección de alteraciones en el crecimiento y desarrollo infantil, [Tesis para optar el Grado de Enfermera) Bogotá-Colombia, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Facultad de Ciencias de la Salud Programa de Enfermería, 2019.Disponible en:
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/2767/Monograf%C3%ADa%20Cindy%2012112019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Equipo editorial etecé, (2022), "Satisfacción" [Internet], Buenos Aires-Argentina, editorial, Etecé, 2 feb 2022, [Consultado: 19 de mayo 2022]. Disponible en:
<https://concepto.de/satisfaccion/#ixzz7RtAem6VM>
<https://concepto.de/satisfaccion/#ixzz7RtALf210>

20. Pozo J., (2022) El Viaje del Cliente, Satisfacción del Cliente ¿Qué es y cómo medirla? [Internet] Universidad de Vigo. c/ Doctor Gadea N°112°B, San Juan de Alicante 03550, Alicante- España, 2022. Disponible en:
[Práctica 4 DCI 21-22 - Práctica 4 sobre la satisfacción del cliente, que és y como medirla - StuDocu](#)
21. Ministerio de Salud, (2011), Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012. pp.12| 3-13, 58. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
22. Torres S, (2022), Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería], Cusco-Perú, Universidad Autónoma de Ica, 2022. Pág., 25-27, 108. Disponible en:
<file:///D:/TESIS%202022/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
23. Neyra Y y Padilla M, (2019) Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico [Internet], Revista de Salud Pública, (XXIII), 30 ago. 2019, 1-5. Disponible en:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
24. OMS, (2020) Servicios Sanitarios de Calidad, Ginebra- Suiza, agosto 2020. Pág. 3, 4-7.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
25. Duque E. (2021), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. [Internet], Rev. INNOVAR, de ciencias administrativas y sociales [Internet]. 2005 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 15(25), pp.9-10, 18. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

26. Seguro Social del Perú, (2021) “Atención del crecimiento y desarrollo de la niña, niño y adolescente en el contexto de la Covid-19, [Internet] en el Seguro Social de Salud-Essalud, Lima Perú, 2021. Pág. 5-6, 33. Disponible en:
http://www.essalud.gob.pe/downloads/doc_tecnico_orientador_CRED_17_8_VF.pdf
27. Ministerio de Salud, (2017), NTS N°137-MINSA/2017/DGIESP, Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y Niño Menores de 5 Años, Resolución Ministerial N° 537-2017/MINSA, Lima – Perú, jul. 2017. Pág. 3, 2-6, 31. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf>
28. Fundación Baltazar y Nicolás, (2021), Mis primeros tres, ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED, Contribuyendo al desarrollo infantil temprano?,[Internet], Lima, Perú. Abril 2021. Pág. 2, 1-7.
<https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>
29. Encolombia (2022), Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería, Calidad en Atención de enfermería, [Internet], Revista de Enfermería, 17 Num. 3, Colombia-2022. Pág. 5, 1-7. Disponible en:
<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20Enfermer%C3%ADa%20significa%20centrarse%20en%20el,sino%20que%20requiere%20cuidamientos%20cient%C3%ADficos.>
30. Castellano B y Henríquez P, (2018), El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud, Revista Scielo, [Internet] 2018; vol.24 N°.1, <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>, Santiago-Chile. 2018
Pág. 12, 10-14.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039

31. Yamunaque L, (2018), Intervención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en Niños Menores de 5 años, del Establecimiento de Salud Materno Infantil 1-4 Catacaos-Piura, [Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional en salud pública y comunitaria],Callao-Perú, Universidad Nacional del Callao,2018, Pág. 33, 28-34, 60. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4553/yamunaque%20zapata%20da%20espe%20enfermeria%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Quispe M (2018), Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, [Tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería], Puno-Perú, Universidad Nacional del Altiplano, 2018, pp 24, 2-80. Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Hempel C. (1948) Método hipotético-deductivo, [Internet], Enciclopedia Herder Herder Editorial, Barcelona-España 2017, Disponible en:
https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo
34. Significados (2019): Investigación cuantitativa, [Internet], descubre y entiende diversos temas del conocimiento humano. Revista Significados, 2019, Pag.1, 1-10
<https://www.significados.com/investigacion-cuantitativa/>
35. Peña M. (2012), Sesión N°04 Mitología de la Investigación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Programa de Titulación 2012, Lima Perú. Pág.2, 1-26. Disponible en:
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

36. Peña M. (2012), Sesión N°04 Mitología de la Investigación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Programa de Titulación 2012, Lima Perú. Pág.4, 1-26. Disponible en:
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
37. Hernández. R. (2014), Metodología de la investigación, 6ª ed., México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V, 2014, p.174-176,pp.632.Disponible en :
<file:///D:/TESIS%202022/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
38. López F (2022), Muestra estadística, Revista Economipedia, Haciendo Fácil la economía, Diccionario Económico, [Internet], Madrid España, 2022. pp, 8, 1-26. Disponible en:
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
39. Software DELSOL SA, (2022) Muestra probalístico o no probalístico, [Internet], Jaén- España, 2022. pp. 2, 1-9. Disponible en:
<https://www.sdelosol.com/glosario/muestreo-probabilistico-o-no/>
40. Hammand M (2022) Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos, Revista Gestión de Clientes y cómo medirla, [Internet], Rev. Cambridge. EE.UU, 2022. pp (1-5), 45. Disponible en:
<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
41. OMS (2020), Servicios sanitarios de calidad, Datos y cifras,[Internet], Ginebra-Suiza, 11 de agosto del 2020, pp 2-3, 1-9. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
42. Hernández S. y Danae D. (2020) Técnicas e instrumentos de recolección de datos, UAEH-ICEA [Internet], vol.9 (núm. 17) Universidad Autónoma de Hidalgo, pp.1-3: Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

43. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, et al/ colaboradores. (2014), Metodología de la investigación cuantitativa-científica y redacción de la tesis. 4ta edición. Bogotá-Colombia Ediciones de la U, 2014 Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la universidad nacional mayor de San Marcos Perú. 2014. P. 216, 216-218. Disponible en:

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Analizar la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022.</p> <p>Objetivo específico 2 Analizar la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p>	<p>Hipótesis General Ha: Existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022. Ho: No existe la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>Dimensión Técnica - científica Ha: Existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022. Ho: No existe la relación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.</p> <p>Dimensión Humana</p>	<p>Variable independiente Nivel de Satisfacción</p> <p>Dimensiones Técnico – Científica Tiene su contextura en el cuidado del paciente</p> <p>Humana Brinda un buen trato amable, respeto y buena comunicación no solo son una disciplina científica y mecánica, con un componente humanista y social.</p> <p>Entorno Es relacionado a la sobresaliente asistencia de los servicios y que forjen un valor agregado para el paciente.</p> <p>Variable Dependiente Atención de calidad</p> <p>Fiabilidad Destreza para producir el servicio propuesto de forma cuidadosa y fiable, y resultado logrado con el servicio prestado.</p>	<p>Tipo de Investigación En el presente trabajo es una investigación de tipo aplicada, se fundamenta en la orientación realista, para utilizarlos, en las mayorías de las materias, en beneficio de la colectividad y población</p> <p>Método y Diseño De Investigación</p> <p>Método El método de la investigación es hipotético –deductivo, que sustenta que las hipótesis especializadas no proceden de la información, sino que es fruto de la creatividad humana, que mediante ellas pretende encontrar la respuesta al problema y deduciendo de dicha hipótesis una culminación en forma de enunciado observacional, que se comprueba con los hechos</p> <p>Diseño El diseño seleccionado corresponde al no experimental, nivel de investigación correlacional descriptivo simple, de diseño transversal</p>

<p>menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022?</p>	<p>Analizar la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022</p>	<p>Ha: Existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022. Ho: No existe la relación entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.</p> <p style="text-align: center;">Dimensión Entorno</p> <p>Ha: Existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022. Ho: No existe la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta Destreza para auxiliar a los usuarios y para ofrecerles un servicio ligero.</p> <p>Empatía o confianza Muestra de interés y nivel de atención individualizada que brindan los usuarios.</p> <p>Responsabilidad Seguridad, confianza, atención y conocimiento de los profesionales y su destreza para infundir confianza y credibilidad.</p> <p>Elementos intangibles Aquellos que otorgan valor a una institución de manera no material y/o aspecto y forma como se presentan las instalaciones físicas y materiales, personal, equipos técnicos y médicos, entre otros.</p>	<p>Población y Muestra Población La población del estudio estuvo relacionada a las madres y/o padres de familia y responsables del cuidado de los niños y niñas menores de 2 años que asistieron al Centro de Salud San Luis en el primer trimestre del año 2022, fueron en un promedio mensual de tres meses de 170 entre padres o madres.</p> <p>Muestra Una muestra estadística en el estudio es de un tamaño de 92 madres o padres y responsables por cada niño menor de 2 años. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de datos. El muestreo a utilizar es no probabilístico por conveniencia, donde se evitan las pruebas, es aquel que obtiene muestras sin que los miembros en potencia de la muestra no tienen posibilidades iguales e independientes de ser seleccionados; en vista que están fuera de posibilidades económicas y técnicas de la investigación a alcanzar a una fracción probabilística.</p>
---	--	---	--	---

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario – Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en el centro de salud San Luis

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información fidedigna, por lo que le solicitamos la mayor claridad en sus respuestas, en vista que con su buena participación contribuirá a que el presente estudio sea muy concreto en beneficio de la comunidad de San Luis y de la población en general,

Su participación en la encuesta será secreta.

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022.

DATOS GENERALES:

➤ N° de la Encuesta.....

CARACTERISTICAS

Datos generales Madre

1. Edad:
2. Grado de instrucción: primaria () primaria incompleta ()
Secundaria () secundaria incompleta () superior () ninguna ()
3. Ocupación de la madre: su casa () trabajador independiente ()
Trabajador dependiente () otros ()

Datos de su menor hijo (a)

1. Edad (meses):
2. Sexo:
3. Peso:

CUESTIONARIO

Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022

Preguntas		Alta		Media		Baja	
		N	%	N	%	N	%
1	El Enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realizando el registro en el carnet de CRED, explicándole el estado de salud de su niño/a						
2	El Enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño (a)						
3	El Enfermero(a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre realizada a su niño(a)						
4	El Enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y motricidad						
5	El Enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre alimentación según edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.						
6	El Enfermero(a) detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros.						
7	El Enfermero(a) le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham.						
8	El Enfermero(a) realiza el registro de la atención de su niño/a en su respectiva historia clínica						
9	El Enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana; según la edad de su niño/a.						
10	El Enfermero(a) saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño/a.						
11	El Enfermero(a) mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.						
12	El Enfermero(a) le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño/a, y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño/a.						
13	El Enfermero(a) anima, orienta e informa a usted o acompañante que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño/a.						
14	El Enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño/a, como timidez, agresividad, entre otros.						
15	El Enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño/a y/o felicita a usted por haber acudido al Centro de Salud.						
16	El tiempo de espera para la educación de su niño/a y el tiempo que dura la consulta en el programa CRED, es adecuada.						
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño/a.						
18	El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño/a						
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.						
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención de su niño/a.						
TOTAL							

Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de CRED.

Utilice una escala numérica del 1 al 3. Considere 1 Insatisfecha, 2 Poco Satisfecha, 3 Satisfecha.

N°	Preguntas	Satisfecha		Poco Satisfecha		Insatisfecha	
		N	%	N	%	N	%
1	El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta de CRED?						
2	¿La enfermera le atendió en el horario programado?						
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?						
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?						
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?						
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?						
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?						
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?						
9	¿La atención en farmacia fue rápida?						
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio por el problema de salud por el cual fue atendido?						
11	¿La enfermera le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?						
12	¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						
13	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?						
14	¿El personal de CRED le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
15	¿La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?						

16	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?						
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
18	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?						
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20	¿La consulta en CRED contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?						

Anexo 3. Formato de Consentimiento informado

Título del proyecto: “Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022”

Investigador: Belú Vilma Paucar Ayala

Estimado estudiante (a)

Mediante la presente, usted es invitado a participar en un estudio sobre **Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis, 2022.**

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en Centro de Salud San Luis, 2022.

En este contexto, deseo solicitarle su participación en el proyecto, lo que se materializaría realizando la siguiente actividad:

Llenar una encuesta, cuestionarios.

Para su conocimiento se puntualiza que su participación es voluntaria y anónima.

Libremente acepto participar en este estudio, para la cual me han explicado la metodología, los alcances y los beneficios del mismo. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo rehusarme a la participación de este estudio y retirarme voluntariamente en cualquier momento, sin que esto me genere ningún tipo de consecuencia.

Los datos obtenidos y los instrumentos aplicados serán manejados con privacidad y confidencialidad.

Firma

Anexo 4. Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



San Luis 30 de Mayo 2022

OFICIO N° 0161 -CSSL-DIRISLC-2022.

**Srta.
BELÚ VILMA PAUCAR AYALA**

PRESENTE. -

Referencia : CARTA N°044 -05-22/2022/DFCS/UPNW

Asunto : SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia mencionarle que la jefatura a mi cargo tiene a bien dar la aceptación para realizar su proyecto de tesis "SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS EN CENTRO DE SALUD SAN LUIS ,2022".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink is written over a rectangular official stamp. The stamp contains the text: 'M.C. RONALDO SALAZAR MALQUICHAGUA', 'MEDICO JEFE', and 'C.M.P. 28943 H.N.E. 20/57'.

Anexo 5: Informe del asesor de Turniti

BELU

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional San Agustín Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

1 %

10 cybertesis.urp.edu.pe
Fuente de Internet

1 %

11 repositorio.uladech.edu.pe
Fuente de Internet

1 %

12 1library.co
Fuente de Internet

1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%