



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Cuidado humanizado en enfermería y satisfacción de las
madres que acuden al centro de salud Mirones Alto,
2022

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

Presentado por:

Vasquez Tineira, Erika


Código ORCID: 0000-0002-7897-2541

Asesor: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Código ORCID: 0000-0001-50014388

Lima- Perú

2022

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

Yo,... **VASQUEZ TINEIRA, ERIKA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “.....**CUIDADO HUMANIZADO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MIRONES ALTO, 2022**” por el docente: Dra. Susan Haydee Gonzales SaldañaDNI ... 43575794ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5001-4388> tiene un índice de similitud de 20...(veinte) % con código ____ oid:14912:219687765 ____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
VASQUEZ TINEIRA, ERIKA
 DNI: ...949816013...

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
 DNI: 43575794

Tesis

“CUIDADO HUMANIZADO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MIRONES ALTO, 2022”

Línea de investigación:

Salud y bienestar

Asesor(a):

Dra. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

Código ORCID

0000-0001-50014388

Dedicatoria

A Dios, a mis tías que siempre estuvieron aconsejándome para culminar mis estudios, a mis padres y abuela que desde cielo estuvieron iluminando mi camino, a mi esposo e hijo por su comprensión y apoyo.

Agradecimientos

A mi asesora, Dra. Susan Haydee González Saldaña por su compromiso y dedicación durante la realización de este trabajo a la Licenciada Ana maría Salazar García, por su apoyo y comprensión para la ejecución de esta investigación.

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
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	6
1.4.1.	Teórica.....	6
1.4.2.	Metodológica.....	6
1.4.3.	Práctica	6
1.5.	Limitaciones de la investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		8
2.1.	Antecedentes.....	8
2.2.	Bases Teóricas	11
2.3.	Formulación de las Hipótesis.....	21
2.3.1.	Hipótesis General	21
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		23
3.1.	Método de la investigación	23
3.2.	Enfoque de la investigación.....	23
3.3.	Tipo de la investigación.....	23
3.4.	Diseño de la investigación	23
3.5.	Población, muestra y muestreo	24
3.6.	Variables y operacionalización.....	25
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1.	Técnica.....	26

3.7.2.	Descripción de los instrumentos.....	26
3.7.3.	Validación.....	26
3.7.4.	Confiabilidad	27
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		29
4.1.	Resultados.....	29
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	29
4.1.2	Prueba de hipótesis	43
4.1.3.	Discusión de resultados	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		53
5.1.	Conclusiones.....	53
5.2.	Recomendaciones	54
REFERENCIAS		56
ANEXOS		66

Índice de tablas

Tabla 1 Datos sociodemográficos.....	29
Tabla 2. Nivel de variable 1: Cuidado humanizado en enfermería	30
Tabla 3. Nivel de la dimensión: Respeto en enfermería.....	30
Tabla 4. Nivel de la dimensión: Empatía en enfermería	31
Tabla 5. Nivel de la dimensión: Afecto en enfermería.....	32
Tabla 6. Nivel de la dimensión: Comunicación en enfermería	33
Tabla 7. Nivel de variable 2: Satisfacción de las madres	34
Tabla 8. Nivel de la dimensión: Confiabilidad en enfermería.....	35
Tabla 9. <i>Nivel de la dimensión: Responsabilidad en enfermería</i>	36
Tabla 10. Nivel de la dimensión: Seguridad en enfermería	37
Tabla 11. Nivel de la dimensión: Bienes tangibles en enfermería	38
Tabla 12. Tabla cruzada variable 1: Cuidado humanizado vs variable 2: Satisfacción de las madres.....	39
Tabla 13. Tabla cruzada dimensiones de la variable 1: Cuidado humanizado vs la variable 2: Satisfacción de las madres.....	41
Tabla 14. Prueba general de normalidad	43
Tabla 15. Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman.....	44
Tabla 16. Prueba de hipótesis general	45
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 1	46
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 2	47
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 3	48
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 4	49

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de variable 1: Cuidado humanizado en enfermería.....	30
Figura 2. Nivel de la dimensión: Respeto en enfermería	31
Figura 3. Nivel de la dimensión: Empatía en enfermería.....	32
Figura 4. Nivel de la dimensión: Afecto en enfermería	33
Figura 5. Nivel de la dimensión: Comunicación en enfermería.....	34
Figura 6. Nivel de variable 2: Satisfacción de las madres.....	35
Figura 7. Nivel de la dimensión: Confiabilidad en enfermería de las madres	36
Figura 8. Nivel de la dimensión: Responsabilidad en enfermería.....	37
Figura 9. Nivel de la dimensión: Seguridad en enfermería.....	38
Figura 10. Nivel de la dimensión: Bienes tangibles en enfermería.....	39
Figura 11. Datos cruzados variable 1: Cuidado humanizado vs variable 2: Satisfacción de las madres.....	40
Figura 12. Datos cruzados variable 1: Cuidado humanizado vs dimensiones de la variable 2: Satisfacción de las madres.....	42

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tenido como objetivo principal determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022; para lo cual se ha utilizado un método hipotético deductivo, un tipo de investigación básico, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo en una muestra total de 100 madres que acuden al centro de salud Mirones Alto, 2022 a quienes se les aplicó dos cuestionarios que tenían como finalidad medir las variables de calidad de cuidado humanizado y satisfacción de las madres. Lo que permitió encontrar como principales resultados que la existencia de una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como también un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,878; por lo que se concluyó que existe relación positiva y fuerte entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022. Se recomienda la población de los resultados obtenidos a fin de promover la importancia de un adecuado cuidado por parte del personal de enfermería.

Palabras claves: cuidado humanizado, satisfacción de las madres.

Abstract

For the development of this research, the main objective has been to determine the relationship between humanized care in nursing and the satisfaction of mothers who attend the Mirones Alto Health Center, 2022; for which a hypothetical deductive method has been used, a type of basic research, with a non-experimental design and a quantitative approach in a total sample of 100 mothers who attend the Mirones Alto health center, 2022, to whom two questionnaires were applied. whose purpose was to measure the variables of quality of humanized care and mothers' satisfaction. What allowed us to find as main results that the existence of a significance of 0.000 ($p = <0.05$) as well as a Spearman's Rho correlation coefficient of .878; Therefore, it was concluded that there is a positive and strong relationship between humanized nursing care and the satisfaction of mothers who attend the Mirones Alto Health Center, 2022. The population of the results obtained is recommended in order to promote the importance of a adequate care by the nursing staff.

Keywords: humanized care, mothers' satisfaction.

Introducción

La principal esencia de la práctica de enfermería es el cuidado, la empatía, comprensión e intencionalidad, que de igual forma se identifican como factores fundamentales para que estos profesionales puedan formar un vínculo humano con los pacientes, de modo que sobrepase la medicalización y el control terapéutico, que permita una conexión emocional en el que el personal de enfermería ofrezca cuidados holísticos a la persona que está enferma, especialmente cuando se tratan de niños cuyas madres son las responsable de garantizar su bienestar y salud junto con el personal de la salud quienes se encuentran en la obligación de brindar un cuidado y trato óptimo al ejercer sus funciones, siendo que de lo contrario podría generar desconfianza por parte de los pacientes o sus acompañantes.

En tal sentido la presente investigación se acopla la siguiente estructura:

Capítulo I: se encuentra el planteamiento del problema, la formulación de problema, objetivos, justificación y delimitación del problema.

Capítulo II: es donde se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas y se plantean las hipótesis de investigación.

Capítulo III: es donde se plantea la metodología, enfoque, tipo, método, diseño, población, muestra, técnica e instrumentos, descripción de los instrumentos, validación y confiabilidad de los instrumentos, además de los aspectos éticos considerados para la elaboración de la presente investigación.

Capítulo IV: es donde se realiza la presentación de los resultados mediante las tablas y figuras correspondientes, a su vez se desarrollan las discusiones de los resultados, es decir, se ejecuta la comparación con estudios previos que permitan la verificación de los resultados obtenidos.

Capítulo V: es donde se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Generalmente, a nivel mundial se le da suma importancia a la calidad de servicio sanitario que se brinda de forma particular a la madre en el proceso del parto, puesto que este es uno de los acontecimientos más importantes en la vida de una mujer y de su familia, ya que logra marcar su vida para siempre a través de las experiencias tanto emocionales como físicas y es posible que estas sean positivas o negativas tomando en consideración las circunstancias y la calidad de atención que reciba en ese momento por parte del personal de salud. Por tal motivo es necesario que reciban un trato digno y humanizado (1).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) una atención humanizada es aquella en la que se presenta una atención sanitaria de calidad para garantizar mejores resultados, de modo que el trabajo de parto sea saludable en el aspecto psicológico y clínico, por lo que se requiere de un personal clínico amable y competente, ya que la mayoría de las madres aspiran tener un trabajo de parto natural en el que tengan la posibilidad de tener control y participación en la toma de decisiones, especialmente cuando se requiere de una intervención médica (2). Anualmente se presentan aproximadamente unos 140 millones de nacimientos que en su mayoría no presentan factores de riesgo de complicaciones. No obstante, si se da un parto con condiciones críticas con altos riesgos de morbilidad, se requiere de prácticas médicas para iniciar, acelerar, finalizar y monitorear el proceso de parto, ya sea natural, por cesárea o se requiera de aplicación de oxitocina para la dilatación, etc., algo que ha ido en incremento en los últimos años (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en la agenda de Estrategia Mundial para la Salud de la Mujer, Niño y Adolescente (2016-2030) estableció la necesidad de garantizar

que tanto las madres como los neonatos aparte de sobrevivir, puedan alcanzar un buen potencial de salud, por lo que se requiere de óptimas políticas de salud y protocolos clínicos pertinentes, que deben ser desarrollados por los principales responsables de la creación de lineamientos del sector público y los responsable de la implementación y gestión de programas de salud dirigidos a las madres y sus hijos, así como a organizaciones no gubernamentales, personal de enfermería, médicos de cabecera, obstetras, etc. (2). A nivel internacional, los servicios del personal de enfermería permiten alcanzar la equidad, acceso y optimización de la calidad en la atención de la salud con la aplicación de los modelos de asistencia que tienen una fundamental relevancia con referencia a la población, la cual alcanza un rango de 9,2 enfermeras por 10 mil habitantes (4).

Por ello el papel tan importante del personal de salud, ya que, aunque el parto se trata de un proceso fisiológico, desde el principio de los tiempos ha requerido de cuidados y asistencia, algo que ha sufrido ciertas transformaciones debido a los avances de la tecnología que han sido fundamentales porque da la posibilidad de una mejora en el nivel de vida de las personas, aunque desde hace un tiempo se ha vinculado el uso de la tecnología en la asistencia de parto con la deshumanización de la atención sanitaria, ya que aleja a los pacientes de la atención humanizada, lo que podría generar insatisfacción en los mismos. Para poder humanizar la atención sanitaria es necesario que haya comunicación y se proporcione información entre profesionales y pacientes, la cual debe estar basada en evidencias documentadas sobre la efectividad, beneficios y riesgos de las opciones que se ofrece para la toma de decisiones (5).

En todos los países del mundo hay diversos estilos de atención al parto fisiológico, para la seguridad y mejores resultados obstétricos, que en un principio le quitó un poco de control a la mujer sobre su propio cuerpo, por lo que la OMS revisó el modelo médico de atención al

embarazo y al alumbramiento y planteó una atención centrada en la mujer para que pueda participar de manera activa en la planificación y evaluación de los cuidados, otorgándoles una atención integral debido a que actualmente se observa con mucha frecuencia conductas que hacen pensar el mundo se enfrenta a una deshumanización por la escasez de recursos humanos que provocan exceso de trabajo, los problemas administrativos, de estructura y de recursos que enfrentan las instituciones sanitarias, los cuales pueden incidir en que los pacientes sean percibidos solo como sujetos y se pierda el contacto entre seres humanos (6).

Hoy en día hay se aprecia una alta competencia por la efectividad y gestión de recursos financieros que le brindan relevancia a los elementos administrativos, económicos y procedimentales beneficiados por la tecnología que a la atención humanizada (7). Muchas son las madres que se sienten incómodas e insatisfechas respecto a la calidad de atención de parte del personal de enfermería, consideran que realizan sus labores con poca calidez y no saben manejar las emociones, siendo muy escasa su interacción, una problemática que se debe a la alta demanda de pacientes y a la poca cantidad de profesionales que impide un cuidado más humano, por lo que termina empleando menor tiempo en la atención y obvia aspectos importantes como la educación en salud (8).

En Perú se aprobó en 2015 una Ley de Promoción y Protección del Derecho al Parto Humanizado de la Salud de la Mujer Gestante, en la cual se establece el derecho de un parto respetuoso en tiempos biológicos y se recibir información respecto a las intervenciones médicas y la evolución de su parto, debido a que en 2017 se hallaron unos casos en los que se presentó negación o atención inoportuna del parto, especialmente en Lima y en el Callao, durante los últimos años se logró registrar un incremento de fallecimiento de mujeres por urgencias en el área de obstetricia, la optimización en el acceso a dicha intervención sanitaria se podría

condicionar una creciente saturación de los servicios hospitalarios por la atención de los partos comunes (9).

En tal sentido, el Ministerio de Salud se propuso a ejecutar un proceso para gestionar la calidad de los servicios referidos a la salud puesto que en los últimos años dentro del sector al otorgar los servicios no se ha previsto un óptimo desarrollo a pesar de los esfuerzos que han tenido para mejorar la problemática, sin embargo, a pesar los esfuerzos ejecutados no se han conseguido resultados positivos para optimizar los servicios brindados a los usuarios (10).

En vista de lo precedentemente expuesto, se ha originado una problemática actual en el Centro de Salud Mirones Altos debido a una creciente insatisfacción por parte de las madres que acuden a revisión de sus hijos menores, siendo indispensable precisar si tales sensaciones de inconformidad es producto de una mala prestación del servicio por parte del personal del enfermería, por lo tanto se ha planteado la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Identificar la relación entre cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Identificar la relación entre cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Identificar la relación entre cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación se justificó a nivel teórico debido a que tiene como finalidad solventar la brecha de información relacionada con la forma en la que se evalúa el desempeño profesional de los enfermeros en el contexto del cuidado de pacientes gestantes y la percepción de las mismas, con base en informaciones y enfoques teóricos relacionados al cuidado humanizado y la satisfacción del paciente. Además, podría servir como referencia para futuras investigaciones con problemática semejante.

1.4.2. Metodológica

Además, el presente estudio se justificó metodológicamente puesto que para el desarrollo del mismo se emplearán instrumentos para evaluar la relación entre el cuidado de humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres asentándose en el marco teórico con el objetivo de asegurar una medición correcta del comportamiento de las variables de estudio. Aunado a ello se van a seguir los procedimientos metodológicos de manera sistematizada para llevar a cabo el método estadísticos y así obtener resultados claros.

1.4.3. Práctica

La presente investigación buscó favorecer al reajuste de sucesos desfavorables y contingencias que se presentan en el centro de salud para alcanzar un mejor grado de satisfacción en las pacientes en un entorno que contribuya con una mejor calidad de vida durante su estancia. Por otra parte, se buscó modificar los cuidados que se les ofrece a las madres gestantes para garantizar su bienestar y el del bebé.

1.5.Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo del presente estudio se presentaron diferentes limitantes entre las cuales fue obtener la autorización por parte del centro de salud para aplicar el instrumento, lo cual obligó a la autora a pautar reuniones diversas a fin convenir los mejores beneficios para las partes, sin que ello conllevara a perjudicar a alguno de los pertenecientes a la muestra de estudio seleccionada.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Wang et al. (11) desarrollaron en 2019 una investigación cuyo objetivo fue “explorar el efecto de la enfermería humanizada sobre la calidad del sueño, la depresión y satisfacción de enfermería de pacientes posparto”. Fue una investigación cuasiexperimental con una muestra de 228 mujeres maternas que se dividió en un grupo tratado con enfermería humanizada y otro de control tratados con enfermería de rutina. Para la recolección de datos se empleó el índice de calidad del sueño de Pittsburgh (PSQI), la Escala de Ansiedad de Autoevaluación (SAS) y la Escala de Autoevaluación de la Depresión (SDS) para evaluar la satisfacción de la enfermería materna. En los resultados se observó que no hubo diferencias significativas en las puntuaciones PSQI y las puntuaciones SDS y SAS de calidad de sueño, en el grupo de investigación fueron más bajos que el grupo de control después de la lactancia ($p < 0,001$), después de amamantar fue significativamente menor que antes de lactar en los dos grupos; la puntuación de satisfacción de enfermería del grupo de investigación fue $(70,52 \pm 3,65)$, superior a la del grupo de control $(61,52 \pm 6,82)$. Llegando a la conclusión de que la enfermería humanizada puede mejorar la calidad del sueño, la satisfacción de enfermería y ajustar el estado psicológico de mujeres maternas.

Oyola (12) desarrolló en Colombia en 2021 una investigación cuya finalidad fue “establecer la correlación existente entre la percepción de calidad del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y el nivel de satisfacción de la paciente durante este proceso en la clínica San Luis en Bucaramanga”. Fue un trabajo de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transeccional con una muestra conformada por

142 mujeres atendidas en las salas de parto. Para la recolección de datos se usó el cuestionario de percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería para hospitales. Entre los resultados se destaca que la calidad del cuidado destacó siempre con un porcentaje de 111,48. Mientras que el nivel de satisfacción en la atención prestada es de 57,3%, en proceso para realizar cambios que fortalezcan los niveles de satisfacción de usuarias. Se concluyó que entre el cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y el nivel de satisfacción de pacientes existe correlación con un coeficiente de correlación $R= 0,339$ y alto nivel de significancia $p= 0.00$. Aceptando la hipótesis del investigador donde la percepción de calidad del cuidado humanizado de enfermería contribuye en el nivel de satisfacción de las puérperas.

Rivera (13) desarrolló en Ecuador en 2018 una investigación con el objetivo de “identificar los cuidados de enfermería en relación al nivel de satisfacción de la mujer gestante”. Para ello utilizó en enfoque mixto con un muestreo no probabilístico por conveniencia donde se delimitó la muestra en enfermeras que laboran en el área de emergencia y mujeres embarazadas que se atendieron en la unidad de salud desde que fueron ingresadas. Fue empleada una lista de chequeo al personal de enfermería mediante la técnica de la observación al tiempo que el cuestionario se realizó a las madres puérperas que estaban en la sala de recuperación. Los resultados arrojaron que las madres recibieron un cuidado humanizado por lo que afirmaron encontrarse satisfechas y al utilizar el coeficiente estadístico Chi cuadrado se pudo concluir que el cuidado humanizado en enfermería influye en el nivel de satisfacción de las madres puérperas en el Centro de Salud Tipo C Quero.

Antecedentes nacionales

Iliquin (14) para el 2018 ha desarrollado una investigación con el objetivo de “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” Para lo cual se ha aplicado una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel aplicado con un método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 92 madres. Los resultados arrojaron sobre el cuidado de enfermería que el 29% tiene un nivel bueno, el 53% tiene un nivel regular y el 18% tiene un nivel deficiente. Ahora bien, sobre el nivel de satisfacción, se pudo precisar que el 41% tiene un nivel alto, el 43% tiene un nivel medio y el 15% tiene un nivel bajo. Se logró concluir que el cuidado humanización y el grado de satisfacción de las madres que acuden al consultorio CRED tienen una asociación significativa entre sí, es decir que su relación es directamente proporcional.

Ticlla (15) realizó un estudio con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba en el periodo de julio y agosto del 2019” para lo cual aplicó una metodología descriptiva, de corte transversal y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por madres de niños menores a 5 años. Sobre los resultados se pudo conocer que la satisfacción de las madres en relación al cuidado brindado por el personal de enfermería arrojó que el 75% presentó un nivel regular, sobre la dimensión humana el 71% refirió estar regularmente satisfecho y con respecto a la dimensión entorno el 75% estuvo en rango similares. Se concluyó que la satisfacción que tienen las madres suele depender de la percepción que posea en cuanto al cuidado de la enfermera hacia sus hijos durante sus funciones.

Cielo (16) elaboró en 2020 un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción materna en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en el Hospital Belén de Trujillo, 2019”. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, con una muestra compuesta por 40 madres a quienes se les aplicó la escala de Satisfacción Materna y la escala de Cuidado Humanizado. Entre los resultados se observó que el 52.5% de las madres percibió un nivel alto de cuidado humanizado de enfermería, el 32.5% en un nivel medio y el 15.0% en un nivel bajo. Pero en satisfacción se obtuvo 55.0% en nivel bajo, 32.5% nivel medio y 12.5% en nivel alto. Llegando a la conclusión de que si existe una correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de $R= 0,893$ y un nivel altamente significativo $p= 0,00$.

2.2.Bases Teóricas

Cuidado Humanizado

La esencia de la práctica de enfermería es el cuidado, la empatía, comprensión e intencionalidad, que también son factores fundamentales para que estos profesionales puedan formar un vínculo humano con los pacientes, de modo que sobrepase la medicalización y el control terapéutico, que permita una conexión emocional en el que el personal de enfermería ofrezca cuidados holísticos a la persona que está enferma (17). Cabe destacar que el cuidado humanizado se emplea según las particularidades de cada paciente, respetando sus tradiciones culturales, familiares, sociales, etnológicas y religión (18).

Para Arnau (19) la humanización liga la dignidad humana del paciente y sus familiares con la atención, la cual debe ser lo mejor posible con una actitud ética y solidaria por parte del personal de salud para generar un ambiente agradable variando un poco la rutina hospitalaria. Blanco (20) resalta que el cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que debe hacerse

de forma interpersonal, ya que los factores del cuidado representan los valores particulares que siente, experimenta, comunica y promueve el enfermero, así como los del paciente y familiares del mismo. El cuidado humanizado debe incluir actividades de asistencia, de apoyo para una persona o grupo con necesidades evidentes o previsibles.

Entre los aspectos más destacados del cuidado humanizado se puede resaltar: pensar, ser, hacer, cuidar, lo que involucra tanto a la persona cuidada como a quien cuida, considerando la esencia de la persona como ser íntegro. Es decir, que se tenga una visión fenomenológica-existencialista de la psicología de las humanidades, puesto que los pacientes requieren cuidados más allá del restablecimiento de la salud, requieren de cuidados holísticos que promuevan una mejor calidad de vida. De acuerdo con Jean Watson es necesario que el trabajo de enfermería involucre sensibilización, es decir, que envuelva lo que siente, experimenta, comunica, expresa y promueve cada enfermero (21).

Sin embargo, actualmente debido a la reestructuración administrativa en la mayoría de los procesos de cuidado se encuentra en peligro la deshumanización en el cuidado de los pacientes, debido a ello resulta fundamental tomar en consideración el factor humano y personal en la práctica hospitalaria, educativa e institucional del personal de enfermería (21). Se requieren de gestos simples para que el paciente sienta que tiene gran apoyo y se obtengan mejores resultados de recuperación, ya que el trato cercano y cálido produce un ambiente de confianza y de seguridad que influye de manera positiva en la satisfacción de los pacientes (17).

Respeto

En la dimensión humana, uno de los componentes más importantes es el respeto por los derechos de los pacientes, para ello se requiere de profesionales de enfermería con sólidos valores,

educados y corteses (22). Para Huarcaya (23) el respeto se refiere a la valoración que se le da al usuario como ser de derecho, es reconocer sus costumbres y su contexto particular, proporcionarle buena información, racionamiento de contenidos incontrastables, oportunos y entendibles por los clientes, que de la posibilidad de tomar una decisión según su estado de salud.

Gutiérrez y Huamán (24) agrega que una atención humanizada es aquella que respeta los derechos humanos, las cualidades individuales de cada persona, así como su raza y su cultura. También debería respetarse la autonomía, privacidad e intimidad, sus prácticas, derechos sexuales y reproductivos. Además, los pacientes deben recibir información oportuna con respecto a las opciones de tratamiento, productos o servicios y procesos asociados a su salud, tienen derecho a recibir asesoría (25).

El paciente, como ser humano merece ser considerado como parte de una comunidad de la que no tiene la capacidad de aislarse, lo cual implica de igual forma conocer como la persona tiene requerimientos comunes, por ello es importante resaltar el principio fundamental de enfermería, el cual hace referencia al respeto de la individualidad (26). Cuidar a un ser humano va más allá de una acción, puesto que es necesario que se apliquen valores como la solidaridad, brindando apoyo durante todo el tiempo que el paciente permanezca en el centro de salud, entender cuáles son sus requerimientos, inquietudes, sentimientos y emociones que exprese sobre su estado de salud. Además, los profesionales de enfermería tienen la obligación de otorgar una atención basada en la equidad y en la igualdad, sin discriminación, tener un espíritu de asistencia y amparo al paciente, inculcando profesionalismo (27).

Empatía

Uno de los valores que debe considerarse para poder brindar una atención humanizada, es la empatía, así como la capacidad de la percepción, sensaciones de la otra persona y comprensión hacia los demás, ya que es una manera de comunicación afectuosa, cognitiva y conductual entre el enfermero y el paciente (28). Tener empatía significa poder desarrollar la habilidad de entender las emociones de los demás, así como sus necesidades, algo fundamental para el proceso de atención de salud en el que se demuestran los conocimientos acerca de las necesidades del paciente. De igual forma, se puede entender como la conexión que se produce entre dos personas donde es básico que haya una comprensión de lo que el otro quiere comunicar (29).

De igual manera, la empatía se define como la cualidad que tiene un individuo para concertarse con otro y atender de manera correcta a sus requerimientos, al tiempo que comparte sus sentimientos y pensamientos de una forma que el otro pueda sentirse cómodo, es la habilidad de deducir los pensamientos y los deseos la otra persona (30). Para Alayo y Rodríguez (31) la empatía se refiere a una expresión comunicacional que beneficia en gran medida a los pacientes, ya que se puede sentir comprendido, siente más confianza y a su vez tranquilidad, puede expresar sus emociones, donde su convivencia es más agradables y confortable, en otras palabras, es posible mermar la ansiedad, la sensación de dolor se reduce, y se puede percibir una mejoría ante la enfermedad.

Afecto

El afecto es parte de la calidez humana que se manifiesta hacia otras personas, creando un ambiente encantador para que las relaciones interpersonales fluyan de una manera natural. Se refiere al hecho de que una persona pueda sentir empatía por otro, se preocupa por cómo se sienten o piensan sobre una determinada circunstancia. Para demostrar afecto es necesario hacerlo con amabilidad y disposición para el servicio, es un valor espontáneo con el que se actúa sin prejuicios y sin interés (32).

Entre las dimensiones del cuidado de enfermería se envuelve el hecho de ofrecer sentimientos positivos durante la interacción entre el enfermero y el paciente, como tener una adecuada comunicación, apoyo, atención, cuidado, entrega de afecto y el desarrollo como persona (14). Alania (33) agrega que el cuidado de enfermería incluye el hecho de brindar un entorno seguro que aporte al desarrollo psicológico y afectivo del paciente, por lo que se requiere de afecto físico y verbal, considerando la paciencia y la dedicación.

El afecto se encuentra dentro del hecho de humanizar la atención de enfermería que aprecia la dignidad humana, la equidad de derechos y libertad, destacando que al igual que el bienestar, el afecto forma parte de las necesidades del ser. Cuando se contemplan los afectos, estos se convierten en mucho más reales, fidedignos y afectivos para el resto (27).

Comunicación

Entre el profesional de la salud y los pacientes debe desarrollarse una relación de ayuda y confianza con la intención de fomentar el cuidado transpersonal, al tiempo que surge el respeto y la afinidad, cuya manifestación dará buenos sentimientos, incluye congruencia, acogimiento no posesivo y una comunicación eficaz y eficiente (27). Asimismo, Guaylla (34) refiere que la

relación entre el personal de salud y el paciente se desarrolla de forma constante en un ambiente igualitario de desarrollo, incentivo y de confianza que se determina por reconocer al paciente como un ser humano, con tolerancia a sus requerimientos y aplicación de los procedimientos según los protocolos. La atención tiene que considerar las necesidades físicas, psicológicas, sociales, económicas y espirituales, por lo que debe fundamentarse en la comunicación, debe inspirar confianza en el tratamiento y se debe desarrollar un marco de empatía, cooperación y ayuda mutua para que la relación sea eficaz.

La comunicación determina la relación que logra forjar entre el personal de salud y el usuario, se asocia al diagnóstico más positivo, ya que el paciente aspira recibir además de cuidados médicos, es que demuestre sus conocimientos y habilidades brindando información verídica y precisa. Además, es esencial que la comunicación sea correcta mediante un lenguaje comprensible, tono de voz tranquilo para reducir los juicios por error en la práctica, al tiempo que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida. Puesto que los usuarios requieren ser educados antes y después de cada procedimiento para su autocuidado y mantener el equilibrio de su salud (27).

En concreto, un cuidado humanizado debe tener una comunicación asertiva y empática, la cual aumente de forma persuasiva la complacencia del beneficiario y la posibilidad de alcanzar resultados que permitan atender a las aspiraciones de los pacientes (28).

Satisfacción de las madres

De acuerdo con un estudio desarrollado por Aldana y Mendoza (35) la satisfacción de las madres se genera cuando la comunicación que surge con el proveedor de salud es adecuada y empática. Cabe destacar que la satisfacción incide en gran medida en la toma de decisiones relacionadas

con la selección las instituciones de salud, ya que ayuda a evaluar la calidad de las mismas. Entre las expectativas de satisfacción se encuentra la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, humanización y aspectos tangibles, que son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.

Por lo que Arcentales et al. (36) define la satisfacción como un fenómeno que se establece dependiendo de los hábitos culturales según los diversos grupos sociales. Se destaca una diferencia entre las expectativas del paciente y el discernimiento de los servicios que se reciben, tomando en cuenta que la atención por parte del personal de salud debe ser holística, que sobrepase la ejecución de procedimientos. Por lo que aparece la necesidad de hacer evaluaciones respecto a la calidad de cuidados para hallar desatinos y vacíos que puedan existir en las prácticas y que convengan a la implementación acciones de constantes mejoras para ofrecer un ambiente agradable de cuidado general.

Cabe destacar que esta satisfacción es un estado subjetivo, ya que se desarrolla de acuerdo a la experiencia que tenga el usuario en el servicio de salud recibido, si se ofrece una información de importancia, una calidad en la atención y un trato amable que puedan generar un alto nivel de satisfacción en los pacientes, lo que conlleva a su vez a que tenga un mejor concepto de la institución aumentando las probabilidades de que regrese al servicio. En concreto, la satisfacción es la valoración del servicio, la cual varía dependiendo de la persona y su experiencia (29).

Por otra parte, se puede decir que la satisfacción está vinculada con los sentimientos, según el ambiente físico o el tipo de servicio, al placer que este le genera, si le hace sentir bien y si le genera felicidad. Asimismo, los servicios que sorprenden a los usuarios positivamente o la eliminación de aspectos negativos suelen generar satisfacción y sensación de alivio (37).

En tal sentido, la satisfacción se entiende como la percepción que tiene una persona con respecto al nivel en el que se han cumplido sus necesidades, en donde los reclamos son casi nulos, sin embargo, es importante destacar que la ausencia de reclamos no se traduce en satisfacción de los pacientes (38). La satisfacción es un resultado de valor incuestionable que se relaciona con el bienestar que intenta promover el personal de salud, además ayuda a ofrecer una mejor atención, ya que es más probable que el paciente pueda participar de forma más efectiva en la recuperación de la salud, además la satisfacción y el descontento se involucran en los juicios de valor de las personas sobre la atención recibida, por lo que la satisfacción se considera relativa y no absoluta (39).

Si las expectativas que una persona tiene previo a la atención son compensadas, se puede decir que se logró la satisfacción y a medida que el valor que el paciente vaya superando sus aspiraciones, se sentirá cada vez más satisfecho, en otras palabras, la satisfacción la determina el cliente y no el proveedor del servicio, por consiguiente, la satisfacción es sinónimo de percepción, la cual es manifestada por los usuarios y comparada con el cumplimiento de sus requerimientos (38).

Confiabilidad

Corresponde a un comportamiento que se muestra por el personal de salud mediante la cual puede brindar una adecuada observación, es un factor que brinda garantía de un servicio, lo que permite asegurar que por lo general el servicio procede con la calidad adecuada y funcionamiento que le identifica, por lo tanto, se puede decir que la confiabilidad es la posibilidad de proceder durante el desarrollo de un servicio o producto sin errores y cualquier condición (29). La confiabilidad se refiere a la sensación de seguridad que puede experimentar

una persona hacia otra o hacia algo más, la cual está de cierta forma relacionada a los sentimientos y al atrevimiento de hacer algo (40).

El personal de salud debe generar un ambiente de confianza para que sus pacientes se sientan seguros de emitir una opinión o inquirir sobre los procedimientos, tratamientos o su estado de salud, algo que permite que el trabajo se haga de forma efectiva, ayudando a su vez a que la institución alcance el éxito (38). De acuerdo con Alayo y Rodríguez (31) la confiabilidad se refiere a la confianza que siente usuario ante el cumplimiento de funciones del personal de salud, se establece una relación terapéutica y comunicación adecuada en el tiempo de cuidado por parte de los profesionales de la salud, por otra parte, la confiabilidad alude al enfoque asistencial del personal de enfermería que otorga una atención humanizada, solventado dificultades de los beneficiarios que le permita cumplir dentro de los plazos previstos con amabilidad y pasión por sus labores. La confianza se tiende a fortalecer cuando surge una relación en la práctica de atención en el área de enfermería.

Socualaya (32) agrega que la confianza se hace presente en la seguridad o firme esperanza que una persona tiene con respecto a algo o a otra persona.

Responsabilidad

Se considera que hay responsabilidad cuando los profesionales de la salud cumplen con sus labores visiblemente comprometidos, con una actitud positiva brindando atención segura, oportuna, constante y humana. Los pacientes justiprecian las funciones laborales de forma eficaz y eficiente, puesto que resguardan su bienestar brindándoles energías para continuar con su recuperación (31).

Cuando se trata de la salud de los niños, el rol de la enfermería debe incluir los cuidados que cumplan con las normas, que estén capacitados para educar a los padres de los pacientes para llevar a cabo los tratamientos y cuidados correspondiente a fin de lograr la óptima recuperación de la salud, por tanto, las instituciones de salud deben contar con un personal de salud capacitado y con excelentes conocimientos científicos y técnicos, ya que su labor involucra la vida de otra persona (33). La responsabilidad incluye el esfuerzo que hacen los profesionales para satisfacer los requerimientos de los pacientes y no solo las necesidades inmediatas (40).

La responsabilidad se caracteriza por factores que van más allá del cumplimiento del trabajo de salud, también debe incluirse acciones que funcionen como incentivo para la búsqueda del significado del restablecimiento de la salud, una interacción con respeto y dedicación (41). Es decir, entre las responsabilidades de enfermería se encuentra el proporcionar salud, atender las necesidades básicas, la nutrición, la higiene y la seguridad, por lo que, según las capacidades del personal de enfermería, sus conocimientos, su actitud y aptitud es que se puede llegar a las madres para fomentar su interés en la atención de los niños y para que se sientan respaldadas, guiadas y satisfechas (33).

Seguridad

El personal sanitario debe desarrollar su trabajo de una forma indubitable, decidido y sin titubeos, ya que deben estar capacitados para ofrecer cuidados humanizados de forma segura, sin riesgos, desarrollando una relación terapéutica enfermero-paciente (31).

De acuerdo con Aldana y Mendoza, en la seguridad se analiza la confianza que produce la actitud que el personal de salud manifiesta a través de sus conocimientos, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza: Por otra parte, en la seguridad también se

contemplan un grupo de elementos estructurales, procesos instrumentos y técnicas que reducen el riesgo de sufrir eventos dificultosos en el proceso de atención (35). Cuando se trata de la atención de niños, la seguridad cobra mucha importancia, puesto que es la mejor forma de mejorar su estado de ánimo y bienestar, para ello se requieren barandas de las camillas arriba, timbre cerca para el llamado del personal de salud, etc. (42).

Bienes tangibles

Hace referencia al sitio en el que los pacientes son atendidos y, para generar satisfacción en ellos, el lugar necesita de un equipamiento adecuado, temperatura apropiada, iluminación ideal, gran dotación de insumos, bloqueo de ruidos molestos, estructura bien conservada, confortabilidad para la permanencia de los pacientes. Además, se requiere de profesionales que trabajen de manera íntegra, con actitudes humanitarias que manejen los servicios correspondientes de forma correcta (31).

2.3. Formulación de las Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022

Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En la presente investigación se empleó un método hipotético-deductivo, ya que se trata de la elaboración de unas hipótesis la cual se busca contrastarla en la investigación para confirmarla o descartarla, lo que ayuda explicar un fenómeno para después someterlo a prueba, para luego obtener las conclusiones las cuales se deben confrontar con los hechos (43).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio contó con un enfoque cuantitativo, puesto que se pretende evaluar y analizar los resultados respectivos, ya que van a usar técnicas cuantificables que permitan precisar las variables de forma correcta (44)

3.3. Tipo de la investigación

De acuerdo con Sánchez et al. (44) la presente investigación fue de tipo aplicada, puesto que se desarrolla con una finalidad práctica, aplicativa o pragmática, aunque se apoya en la investigación de tipo básica, ya que la investigación se basa en la ciencia pura, en concreto el objetivo se centra en conocer una realidad o un fenómeno para mejorar el bienestar de las personas.

3.4. Diseño de la investigación

En el presente estudio se aplicó un diseño no experimental, porque las variables de estudio no fueron controladas ni manipuladas, solamente se observaron los fenómenos de estudio para ser analizados después. Asimismo, se empleó un nivel correlacional, puesto que se miden dos variables y se evaluó la relación estadística entre ellas, sin tener influencia en ellas (44).

3.5.Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto de caso que coinciden con ciertas especificaciones para el desarrollo de una investigación científica, puesto que la población brinda datos que darán respuesta a los objetivos planteados (46). Para el caso del presente estudio se trabajó con una población compuesta por 100 madres que acuden al centro de salud Mirones Alto, 2022.

Criterios de inclusión

- Madres de familias que deseen participar en la investigación.
- Madres que cumplen con el calendario de citas para la vacunación
- Madres de familia que se encuentra dentro Lima.

Criterios de exclusión

- Madres que acepten participar en la investigación
- Madres que cumplen con el calendario de citas para la vacunación
- Madres de Familia que estén fuera de Lima

Muestra

La muestra es un subconjunto de compendios que forman parte de la población y que comparten una serie de particularidades (46). Para el presente caso se usó la totalidad de la población, es decir se contó con una muestra de 100 madres que acuden al centro de salud Mirones Alto, 2022.

Muestreo

En la presente investigación se empleó un muestreo censal debido a que usará el total de la población.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Cuidado humanizado	La esencia de la práctica de enfermería es el cuidado, la empatía, comprensión e intencionalidad, que también son factores fundamentales para que estos profesionales puedan formar un vínculo humano con los pacientes, de modo que sobrepase la medicalización y el control terapéutico, que permita una conexión emocional en el que el personal de enfermería ofrezca cuidados holísticos a la persona que está enferma (17).	Se refiere a los niveles en los que se pretende conocer e identificar los niveles presentes con respecto al cuidado humanizado en enfermería del centro de salud Mirones Alto con un instrumento de medición tipificados en las dimensiones respeto, empatía, afecto y comunicación logrado a base de 20 ítems	Respeto Empatía Afecto Comunicación	- Preocupación bondadosa - Preocupación amorosa - Preocupación consciente - Preocupación responsable	Ordinal	Deficiente 1 – 20 Regular 21 – 40 Bueno 41 – 60
Satisfacción de las madres	De acuerdo con un estudio desarrollado por Aldana y Mendoza (35) la satisfacción de las madres se genera cuando la comunicación que surge con el proveedor de salud es adecuada y empática.	Alude a la información que se obtiene según las respuestas de las madres que acuden al centro de salud Mirones Alto, quienes a través del cuestionario comparten la experiencia vivida allí para realizar una medición sobre el grado satisfacción a partir de las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes tangibles	Confiabilidad Responsabilidad Seguridad Bienes tangibles	- Confianza - Deber - Obligación - Garantía - Respaldo - Materiales de trabajo.	Ordinal	Insatisfecho: 1-16 Satisfecho :17-32 Muy satisfecho: 33-48

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Según Hernández y Mendoza (45) para la realización y de una investigación es necesario emplear técnicas con la finalidad de poder determinar y establecer hechos que se discuten en la misma, por lo general se combina con instrumentos que contribuyan al análisis de la información que se recolecte en el campo de estudio. La presente investigación utilizó la encuesta directamente a la muestra de forma confidencial y anónima

3.7.2. Descripción de los instrumentos

En el caso del presente estudio se ha utilizado el cuestionario Nyberg's Caring Assessment (NCA), el cual fue adaptado en Lima para el año 2021 por Alayo y Rodríguez, el cual consta de 20 ítems que se subdividen en cuatro dimensiones: respeto, empatía, afecto y comunicación que cuentan con unas categorías que van desde deficiente 1 – 20, regular 21 – 40, bueno 41 – 60; siendo la escala de selección de tipo Likert (47).

En cuanto a la variable satisfacción de las madres se usó el Cuestionario de grado de satisfacción - Modelo de SERQVAL modificado por Alayo y Rodríguez en Lima para el año 2021, el cual consta de 16 ítems, los cuales se subdividen en cuatro dimensiones: confiabilidad, respeto, seguridad y bienes tangibles con las alternativas nunca (1 punto), a veces (2 puntos) y siempre (3 puntos) (47).

3.7.3. Validación

Para validar el cuestionario que contribuye a medir el cuidado humanizado en enfermería Nyberg's Caring Assessment (NCA), fue validado por Alayo y Rodríguez en Lima para el año

2021 por 4 expertos con formación académica de especialidad en el área, quienes establecieron la conformidad de los ítems (47).

Para la validación del modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de las madres, el instrumento fue validado por Alayo y Rodríguez en Lima para el año 2021 por 4 expertos en la materia, quienes dictaminaron la conformidad de los ítems (47).

3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de la primera variable fue necesaria la realización de una prueba de Alpha de Cronbach donde se obtuvo un valor de .82 que permitió dictaminar que existe confiabilidad del instrumento en cuestión (47).

Por otro lado, para la confiabilidad de la segunda variable se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach a fin de medir la fiabilidad del instrumento, encontrando que el mismo presenta un valor de .88, lo que demuestra que es fiable (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En el plan de procesamiento se incluye la estrategia mediante la cual se procesa la información que se obtiene de la población seleccionada, con la finalidad de generar resultados e hipótesis. Se requiere de la implementación de herramientas y programas estadísticos que contribuyan con la realización de un análisis oportuno tras la agrupación de la información (43).

Para la presente investigación en la comprobación de hipótesis o análisis inferencial se empleó el programa estadístico SPSS Versión 25 mediante el Rho de Spearman que arroja tablas y figuras que se necesitan para elaborar el análisis y la comprobación de las hipótesis planteadas.

3.9.Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se respetaron los derechos de autor, puesto que cada una de las citas están referenciadas, la información que se encuentra es fidedigna, en la redacción se aplican las normas VANCOUVER, se aplicó el aspecto ético de la confidencialidad y originalidad de los datos que participen en el estudio y fueron manejados con mucha moderación, por tal motivo no serán expuestos a la luz pública, brindando mayor confianza y seguridad. Por otro lado, tomaron en cuenta los principios bioéticos de la Declaración del Helsinki que tiene el deber de proteger la salud, dignidad, integridad y derecho a la autodeterminación de los individuos que participen en las investigaciones. Cabe destacar que la presente investigación fue valorada por el comité de la ética de la Universidad Norbert Wiener antes de que pase a su ejecución, ya que se necesitaba de la aprobación.

Aunado a lo anterior, la presente investigación se rige por los principios bioéticos de autonomía, por lo que los pertenecientes a la muestra tuvieron la capacidad de escoger formar parte del estudio, sin que haya mediado alguna clase de coacción, asimismo se ha respetado el principio de justicia por lo que se garantizó la igualdad y la protección de los derechos de cada encuestado, asimismo, fue garantizado el principio de beneficencia, es decir que los participantes contaron con la capacidad de conocer cuales serian las ventajas de pertenecer al estudio, al igual, se pudo asegurar que prevalecía el principio de no maleficencia por lo que ninguna persona fue afectada física o psicológicamente por formar parte del estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1 *Datos sociodemográficos*

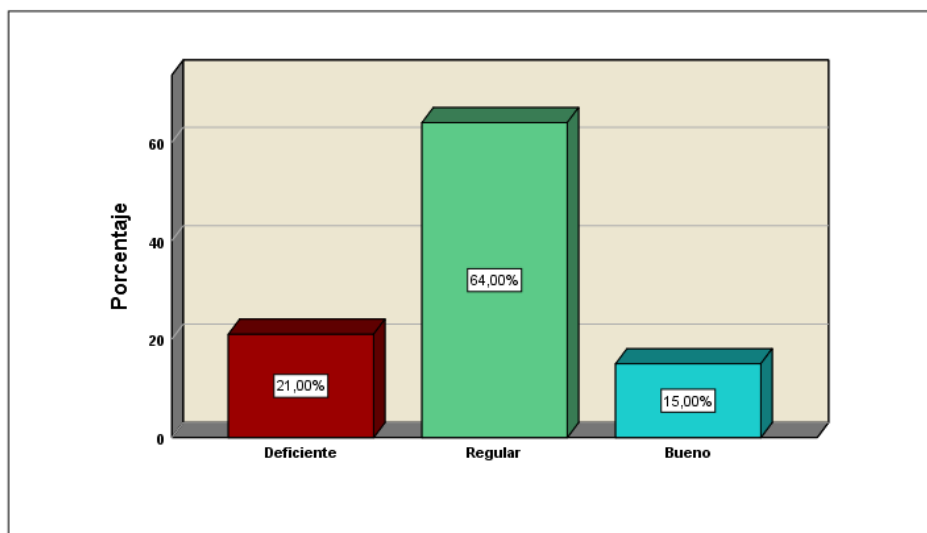
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	De 20 a 30 años	29	29.00%	29.00%
	De 31 a 40 años	36	36.00%	65.00%
	Más de 40 años	35	35.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Estado Civil	Soltera	27	27.00%	27.00%
	Casada	15	15.00%	42.00%
	Conviviente	37	37.00%	79.00%
	Divorciada	10	10.00%	89.00%
	Viuda	11	11.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	
Grado de instrucción	Primaria	23	23.00%	23.00%
	Secundaria	28	28.00%	51.00%
	Técnico	31	31.00%	82.00%
	Universitario	18	18.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 1, se pudo conocer que la edad de las pertenecientes a la muestra varía de 29.00% tiene un rango de edad de 20 a 30 años, el 36.00% tiene de 31 a 40 años, el 35% posee un rango de edad mayor a 40 años. Por su parte, sobre el estado civil, se tiene que el 27% es soltera, un 15% es cada, mientras que la mayoría con un 37% es conviviente, mientras que el 10% es divorciada y el 11% viuda. En cuanto al grado de instrucción se tiene que el 23% cursó el grado de primaria, el 28% de secundaria, el 31% posee el grado de técnico mientras que el 18% tiene un título universitario.

Tabla 2. Nivel de variable 1: Cuidado humanizado en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	21.00%	21.00%
	Regular	64	64.00%	85.00%
	Bueno	15	15.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 1. Nivel de variable 1: Cuidado humanizado en enfermería

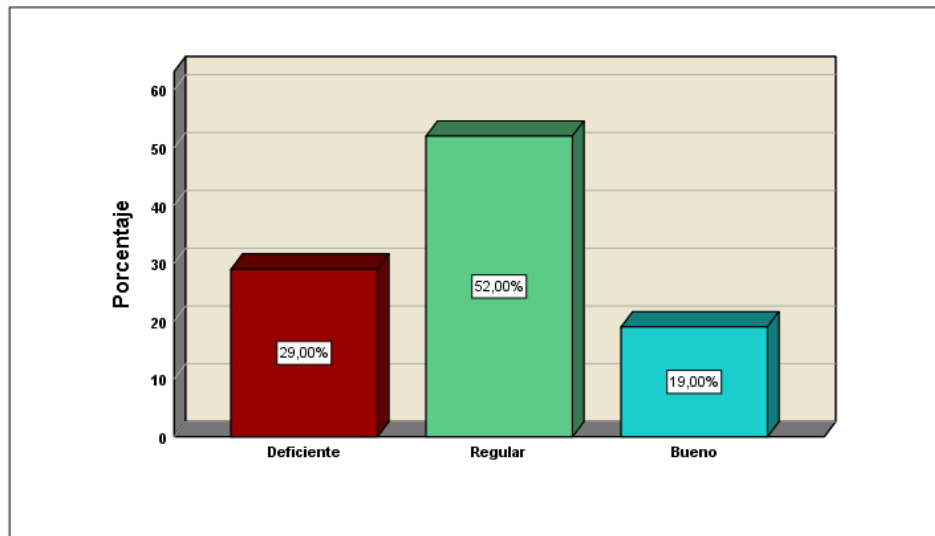


Interpretación: mediante el análisis correspondiente se encontró que el 64% percibe la variable 1: cuidado humanizado con un nivel regular, seguidamente un 21% lo concibe con un nivel deficiente y solo un 15% de los encuestados le da una calificación de nivel bueno. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 3. Nivel de la dimensión: Respeto en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	29.00%	29.00%
	Regular	52	52.00%	81.00%
	Bueno	19	19.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 2. Nivel de la dimensión: Respeto en enfermería

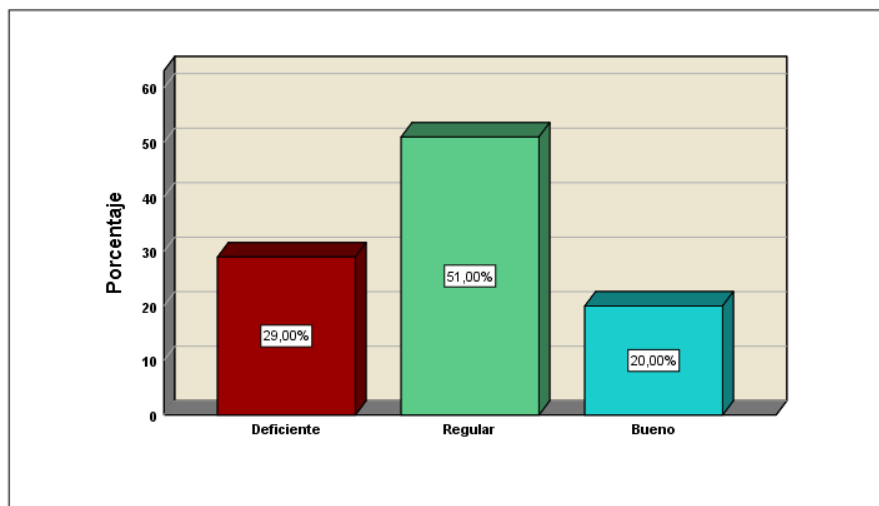


Interpretación: a través del análisis correspondiente se encontró que el 52% percibe la dimensión: Respeto con un nivel regular, seguidamente un 29% lo concibe con un nivel deficiente y solo un 19% de los encuestados le da una calificación de nivel bueno. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 4. Nivel de la dimensión: Empatía en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	29.00%	29.00%
	Regular	51	51.00%	80.00%
	Bueno	20	20.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 3. Nivel de la dimensión: Empatía en enfermería

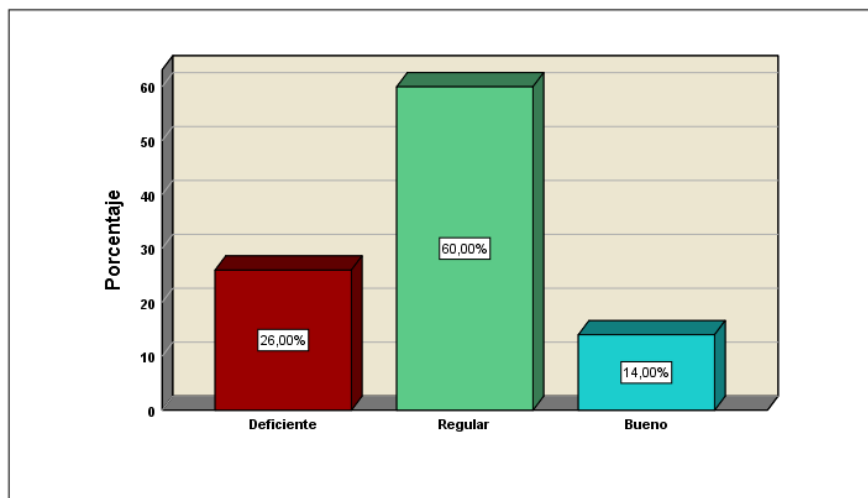


Interpretación: mediante el análisis correspondiente se encontró que el 51% percibe la dimensión: Empatía con un nivel regular, seguidamente un 29% lo concibe con un nivel deficiente y solo un 20% de los encuestados le da una calificación de nivel bueno. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 5. Nivel de la dimensión: Afecto en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<i>Válido</i>	<i>Deficiente</i>	26	26.00%	26.00%
	<i>Regular</i>	60	60.00%	86.00%
	<i>Bueno</i>	14	14.00%	100.00%
	<i>Total</i>	100	100.00%	

Figura 4. Nivel de la dimensión: Afecto en enfermería

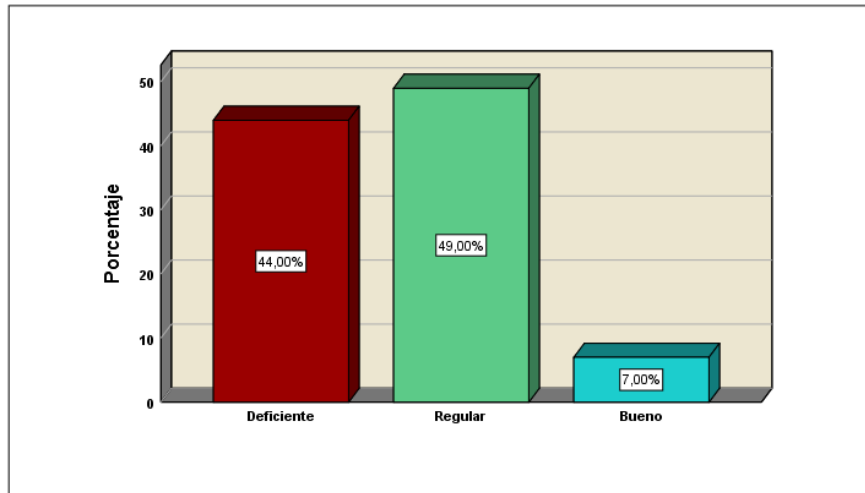


Interpretación: a través del análisis correspondiente se encontró que el 60% percibe la dimensión: Afecto con un nivel regular, seguidamente un 26% lo concibe con un nivel deficiente y solo un 14% de los encuestados le da una calificación de nivel bueno. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 6. Nivel de la dimensión: Comunicación en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	44	44.00%	44.00%
	Regular	49	49.00%	93.00%
	Bueno	7	7.00%	100.00%
Total		100	100.00%	

Figura 5. Nivel de la dimensión: Comunicación en enfermería

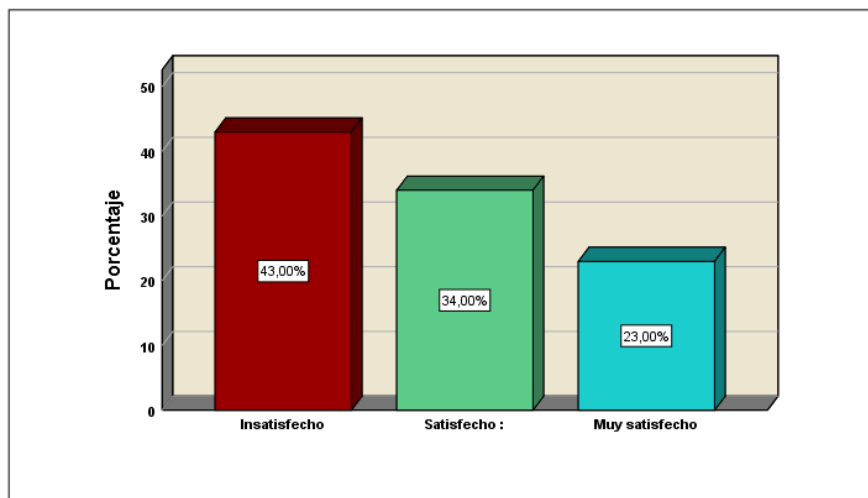


Interpretación: mediante el análisis correspondiente se encontró que el 49% percibe la dimensión: Comunicación con un nivel regular, seguidamente un 44% lo concibe con un nivel deficiente y solo un 7% de los encuestados le da una calificación de nivel bueno. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 7. Nivel de variable 2: Satisfacción de las madres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	43	43.00%	43.00%
Satisfecho	34	34.00%	77.00%
Muy satisfecho	23	23.00%	100.00%
Total	100	100.00%	

Figura 6. Nivel de variable 2: Satisfacción de las madres

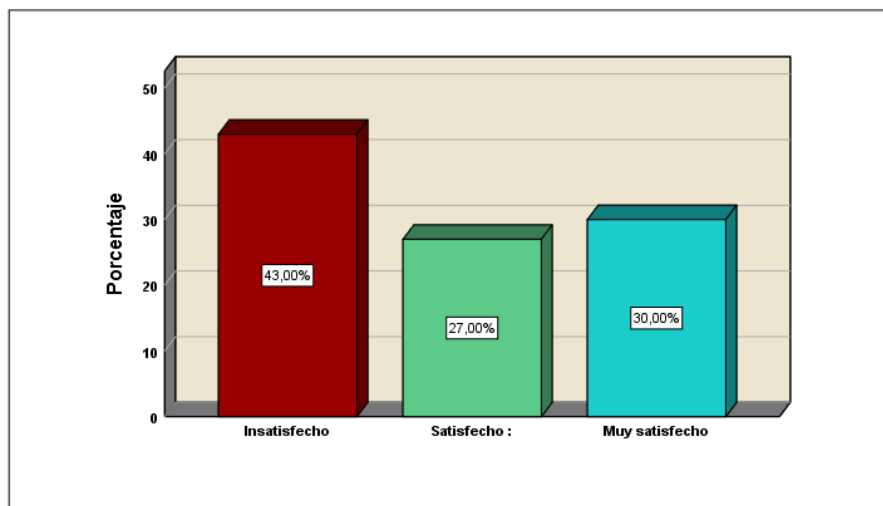


Interpretación: con el respectivo análisis se encontró que el 43% se sienten insatisfechos en la variable 2: Satisfacción de las madres, seguidamente un 34% se sienten satisfechos y solo un 23% de los encuestados se sienten muy satisfechos. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 8. Nivel de la dimensión: Confiabilidad en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	43	43.00%	43.00%
	Satisfecho	27	27.00%	70.00%
	Muy satisfecho	30	30.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 7. Nivel de la dimensión: Confiabilidad en enfermería de las madres

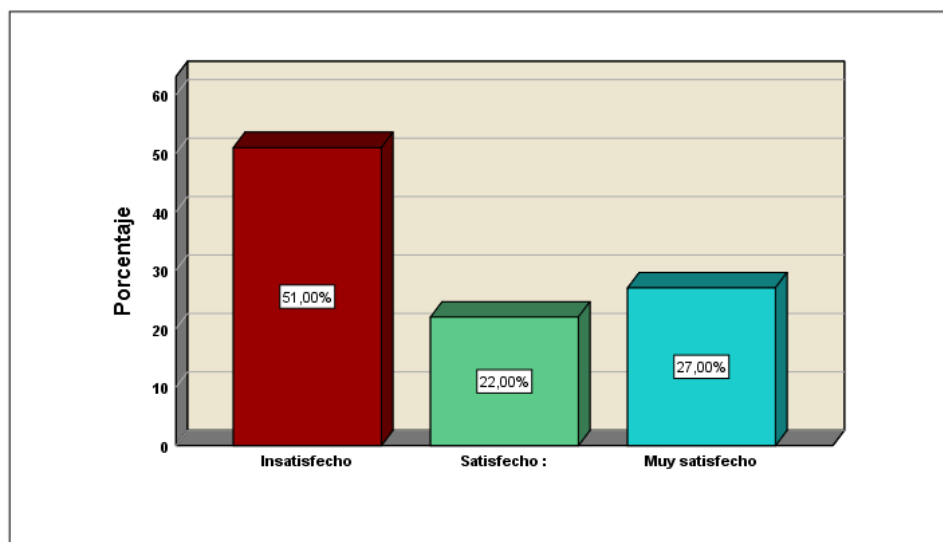


Interpretación: mediante el análisis correspondiente se encontró que el 43% se sienten insatisfechos en la dimensión: Confiabilidad de las madres, seguidamente un 30% se sienten muy satisfechos y solo un 27% de los encuestados se sienten satisfechos. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 9. Nivel de la dimensión: Responsabilidad en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	51	51.00%	51.00%
	Satisfecho	22	22.00%	73.00%
	Muy satisfecho	27	27.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 8. Nivel de la dimensión: Responsabilidad en enfermería

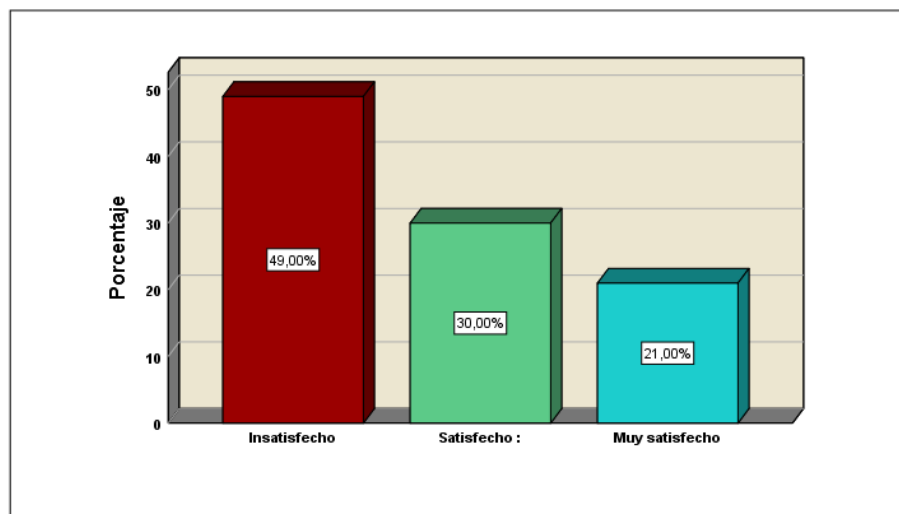


Interpretación: con respecto al análisis correspondiente se encontró que el 51% se sienten insatisfechos en la dimensión: Responsabilidad de las madres, seguidamente un 27% se sienten muy satisfechos y solo un 22% de los encuestados se sienten satisfechos. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 10. Nivel de la dimensión: Seguridad en enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	49	49.00%	49.00%
	Satisfecho	30	30.00%	79.00%
	Muy satisfecho	21	21.00%	100.00%
	Total	100	100.00%	

Figura 9. Nivel de la dimensión: Seguridad en enfermería

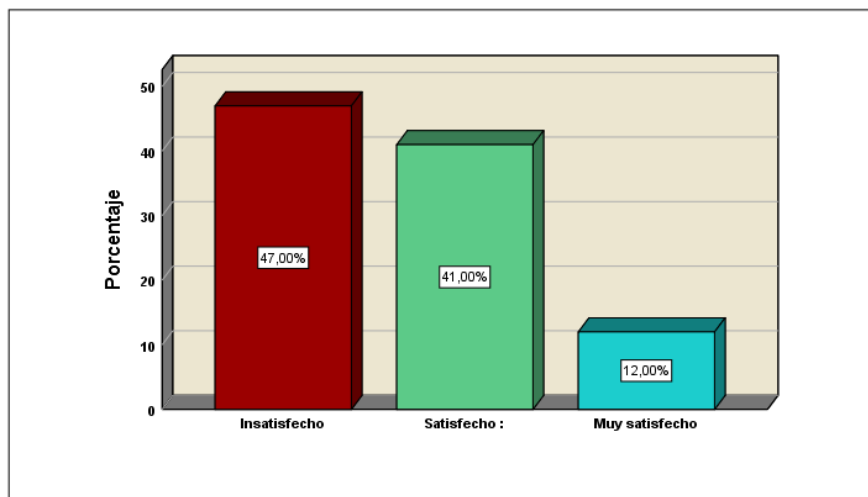


Interpretación: sobre el análisis correspondiente se encontró que el 49% se sienten insatisfechos en la dimensión: Seguridad de las madres, seguidamente un 30% se sienten satisfechos y solo un 21% de los encuestados se sienten muy satisfechos. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 11. Nivel de la dimensión: Bienes tangibles en enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	47	47.00%	47.00%
Satisfecho	41	41.00%	88.00%
Muy satisfecho	12	12.00%	100.00%
Total	100	100.00%	

Figura 10. Nivel de la dimensión: Bienes tangibles en enfermería

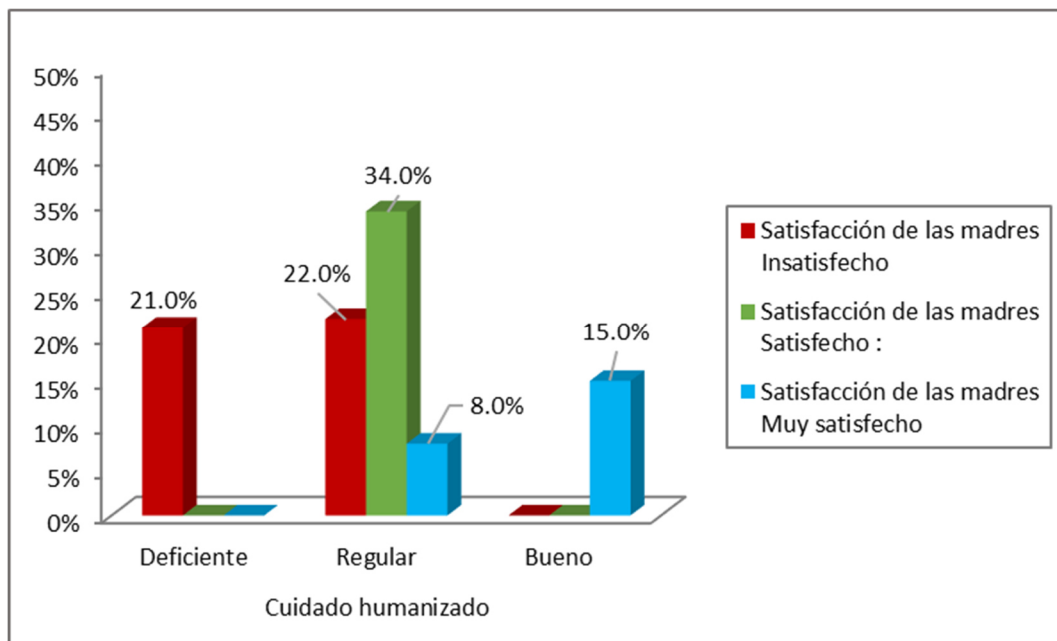


Interpretación: con referencia al análisis correspondiente se encontró que el 47% se sienten insatisfechos en la dimensión: Bienes tangibles, seguidamente un 41% se sienten satisfechos y solo un 21% de los encuestados se sienten muy satisfechos. Esto denota falencias en ese centro de salud en cuanto a este factor.

Tabla 12. Tabla cruzada variable 1: Cuidado humanizado vs variable 2: Satisfacción de las madres

			Satisfacción de las madres			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Cuidado humanizado	Deficiente	F	21	0	0	21
		%	21.00%	0.00%	0.00%	21.00%
	Regular	F	22	34	8	64
		%	22.00%	34.00%	8.00%	64.00%
	Bueno	F	0	0	15	15
		%	0.00%	0.00%	15.00%	15.00%
Total	f	43	34	23	100	
	% del total	43.00%	34.00%	23.00%	100.00%	

Figura 11. Datos cruzados variable 1: Cuidado humanizado vs variable 2: Satisfacción de las madres

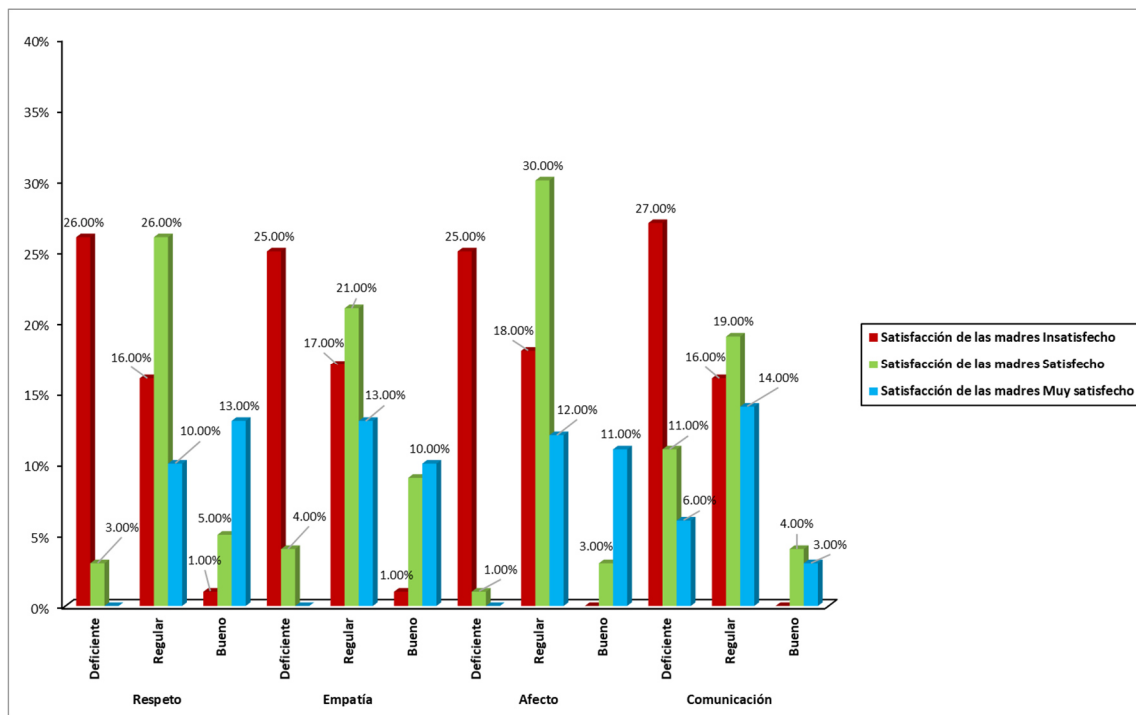


Interpretación: Dentro de los datos analizados en las variables 1: cuidado humanizado y la variable 2: satisfacción de las madres, se encontró que ambas confluyen en un punto en el que las madres que sienten un nivel de cuidado humanizado regular son quienes a su vez se sienten satisfechas en promedio, pero con un 22% de insatisfacción importante, seguido de quienes se sienten insatisfechas y cuentan con una valoración deficiente del cuidado humanizado formando un 21%, formando un 43% de insatisfacción total.

Tabla 13. *Tabla cruzada dimensiones de la variable 1: Cuidado humanizado vs la variable 2: Satisfacción de las madres*

		Satisfacción de las madres			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Respeto	Deficiente	f	26	3	0	29
		%	26.00%	3.00%	0.00%	29.00%
	Regular	f	16	26	10	52
		%	16.00%	26.00%	10.00%	52.00%
	Bueno	f	1	5	13	19
		%	1.00%	5.00%	13.00%	19.00%
Total	f	43	34	23	100	
	% del total	43.00%	34.00%	23.00%	100.00%	
Empatía	Deficiente	f	25	4	0	29
		%	25.00%	4.00%	0.00%	29.00%
	Regular	f	17	21	13	51
		%	17.00%	21.00%	13.00%	51.00%
	Bueno	f	1	9	10	20
		%	1.00%	9.00%	10.00%	20.00%
Total	f	43	34	23	100	
	% del total	43.00%	34.00%	23.00%	100.00%	
Afecto	Deficiente	f	25	1	0	26
		%	25.00%	1.00%	0.00%	26.00%
	Regular	f	18	30	12	60
		%	18.00%	30.00%	12.00%	60.00%
	Bueno	f	0	3	11	14
		%	0.00%	3.00%	11.00%	14.00%
Total	f	43	34	23	100	
	% del total	43.00%	34.00%	23.00%	100.00%	
Comunicación	Deficiente	f	27	11	6	44
		%	27.00%	11.00%	6.00%	44.00%
	Regular	f	16	19	14	49
		%	16.00%	19.00%	14.00%	49.00%
	Bueno	f	0	4	3	7
		%	0.00%	4.00%	3.00%	7.00%
Total	f	43	34	23	100	
	% del total	43.00%	34.00%	23.00%	100.00%	

Figura 12. Datos cruzados variable 1: Cuidado humanizado vs dimensiones de la variable 2: Satisfacción de las madres



Interpretación: Dentro de los datos analizados en la tabla cruzada de las dimensiones de variables 1: cuidado humanizado y la variable 2: satisfacción de las madres, se encontró que quienes sienten un nivel de respeto, empatía, afecto y comunicación regulares que en promedio que van de 19% a 30% son quienes sienten un cierto grado de satisfacción, seguido de una percepción deficiente en todas estas dimensiones que van de 25% a 27%, y solo un promedio de entre 3% a 13% se sienten muy satisfechos. Encontrándose una posible correlación, pues ambas variables y dimensiones tienen una valoración media con tendencia negativa de opinión.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Se procedió a elaborar una prueba de normalidad que consiste en la evaluación del comportamiento de los datos, y donde el resultado puede ser un comportamiento normal o anormal. Según este resultado se determinó la prueba estadística paramétrica o no paramétrica a aplicar para llevar a cabo la comprobación estadística de las hipótesis de investigación.

Cabe señalar, que como la muestra de la presente investigación fue mayor a 50 (100 madres encuestadas), se elige la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, y se siguieron los siguientes parámetros:

- Si la significancia es mayor a 0.05; el comportamiento de los datos es normal y por lo tanto se aplican pruebas paramétricas.
- Si la significancia es menor o igual a 0.05; el comportamiento de los datos es anormal, y por consiguiente se aplican pruebas no paramétricas.
- Si existe una coexistencia de significancias mayores y menores a 0.05; el comportamiento de los datos es considerado anormal, con lo cual se procede a aplicar pruebas no paramétricas.

Tabla 14. *Prueba general de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuidado humanizado	0.108	100	0.006	0.961	100	0.005
Satisfacción de las madres	0.154	100	0.000	0.917	100	0.000
Confiabilidad	0.135	100	0.000	0.937	100	0.000
Responsabilidad	0.145	100	0.000	0.941	100	0.000
Seguridad	0.143	100	0.000	0.948	100	0.001
Bienes tangibles	0.146	100	0.000	0.962	100	0.006

Interpretación: Según los resultados de la prueba de normalidad de datos llevada a cabo, se pudo detectar significancias menores a 0.05; con lo cual se considera un comportamiento no

normal de datos, y por consiguiente se procedió a elegir el Rho de Spearman como prueba no paramétrica idónea para realizar la comprobación de hipótesis siguiendo las siguientes escalas:

Tabla 15. *Escala de interpretación coeficiente Rho de Spearman*

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

Las soluciones de las hipótesis de investigación se alcanzaron mediante las siguientes pautas:

- Margen de error 5%
- Confiabilidad de 95%

Entre los criterios de evaluación de hipótesis se tuvo:

- 1) Si la significancia es \leq a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- 2) Si la significancia es $>$ a 0.05; se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis general

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tabla 16. *Prueba de hipótesis general*

			Cuidado humanizado	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Cuidado humanizado	Coefficiente de correlación	1.000	,878**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,878**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

Interpretación: Se logró comprobar una significación menor a 0.05; con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula; seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un ,878; que según la tabla 15 se interpreta como una correlación positiva considerable entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 1

			Respeto	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Respeto	Coeficiente de correlación	1.000	,718**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
Satisfacción de las madres	Satisfacción de las madres	Coeficiente de correlación	,718**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

Interpretación: Se logró comprobar una significación menor a 0.05; con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis específica 1 y rechazar la hipótesis nula; seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un ,718; que según la tabla 16 se interpreta como una correlación positiva media entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 2

		Empatía	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,672**
		N	100
Satisfacción de las madres	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	100

Interpretación: Se logró comprobar una significación menor a 0.05; con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis específica 2 y rechazar la hipótesis nula; seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un ,672; que según la tabla 17 se interpreta como una correlación positiva considerable. entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022

Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 3

		Afecto	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Afecto	1.000	,806**
			0.000
		100	100
Satisfacción de las madres		,806**	1.000
		0.000	
		100	100

Interpretación: Se logró comprobar una significación menor a 0.05; con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis específica 3 y rechazar la hipótesis nula; seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un ,806; que según la tabla 18 se interpreta como una correlación positiva media entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 4

			Comunicación	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,442**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
Satisfacción de las madres	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,442**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

Interpretación: Se logró comprobar una significación menor a 0.05; con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis específica 4 y rechazar la hipótesis nula; seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un ,442; que según la tabla 19 se interpreta como una correlación positiva media-débil entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

4.1.3. Discusión de resultados

Dentro del presente apartado serán debatidos los resultados que fueron obtenidos con aquellos encontrados por los autores de los antecedentes que fueron citados en la oportunidad correspondiente a fin de crear un mejor entendimiento acerca de lo hallado, a su vez serán utilizadas las teorías relativas que permitirán tener un mejor sustento sobre las variables y sus dimensiones. En tal sentido, las discusiones se presentarán de la siguiente manera:

Con referencia al objetivo general: a través del uso del estadígrafo Rho de Spearman se pudo encontrar una significancia inferior a 0.05, a su vez el coeficiente arrojado fue de ,878 lo que permite deducir que existe una correlación positiva considerable entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Rivera (13) quien para el 2018 desarrolló en

Ecuador una investigación que lo condujo a identificar que las madres que recibieron cuidado humanizado adecuado refirieron estar satisfechas y al aplicar la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado se aceptó que el cuidado humanizado de enfermería influye en el nivel de satisfacción percibida por las madres púerperas en el Centro de Salud Tipo C Quero; cabe mencionar que el cuidado humanizado se emplea según las particularidades de cada paciente, respetando sus tradiciones culturales, familiares, sociales, etnológicas y religión (18). Por lo tanto, las enfermeras deben realizar un cuidado ajustado a las características de cada uno de los pacientes quienes tienen el deber de manifestar su desagrado en caso de recibir una atención contraria e inoportuna.

Con referencia al objetivo específico 1: se pudo comprobar mediante el uso del estadígrafo Rho de Spearman la existencia una significancia inferior a 0.05; así como también un coeficiente de ,718 que implica una correlación positiva media entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022. Tales resultados logran asemejarse con los encontrados por Iliquin (14) quien para el 2018 ha desarrollado una investigación donde los principales resultados permitieron hallar que el 29% tiene un nivel bueno de cuidado de enfermería, el 53% tiene un nivel regular y el 18% tiene un nivel deficiente. Ahora bien, sobre el nivel de satisfacción, se pudo precisar que el 41% tiene un nivel alto, el 43% tiene un nivel medio y el 15% tiene un nivel bajo. Se logró concluir que el cuidado humanizado y el grado de satisfacción de las madres que acuden al consultorio CRED tienen una asociación significativa entre sí, por lo tanto, cuando el cuidado humanizado es brindado con respeto, entendiéndose este como uno de los componentes más importantes de los derechos de los pacientes, para lo que se requiere de profesionales de enfermería con sólidos

valores, educados y corteses (22); tiene la capacidad de producir efectos beneficiosos en torno a la satisfacción por el servicio brindado.

Con referencia al objetivo específico 2: mediante el uso del estadígrafo Rho de Spearman se pudo comprobar una significancia inferior a 0.05, así como también un coeficiente de ,672 que permite conocer la existencia de una correlación positiva considerable entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Tiella (15) quien realizó un estudio que le permitió conocer que la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el niño sano es que el 75% tienen un nivel medianamente satisfecho, seguido de la dimensión humana con el 71% de nivel medianamente satisfecho y de igual nivel en la dimensión entorno con 75%; siendo que ello permitió deducir que la satisfacción de las madres depende de la percepción que tenga sobre cuidado de la enfermera hacia sus hijos en el ejercicio de sus actividades, principalmente si existe empatía al momento de brindar el servicio, entendiéndose esta como uno de los valores que debe considerarse para poder brindar una atención humanizada, ya que es una manera de comunicación afectuosa, cognitiva y conductual entre el enfermero y el paciente (28).

Con referencia al objetivo específico 3: mediante el uso del estadígrafo Rho de Spearman se pudo identificar una significancia inferior a 0.05; asimismo, se obtuvo un coeficiente de ,806 lo cual demostró que existe una correlación positiva media entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022. Tales resultados son similares a los encontrados por Cielo (16) quien elaboró en el 2020 un estudio que arrojó que el 52.5% de las madres percibió un nivel alto de cuidado humanizado de enfermería, el 32.5% en un nivel medio y el 15.0% en un nivel bajo. Pero en satisfacción se

obtuvo 55.0% en nivel bajo, 32.5% nivel medio y 12.5% en nivel alto, por lo que se pudo percibir existe una correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de $R= 0,893$ y un nivel altamente significativo $p= 0,00$. Por lo que, cuando el cuidado humanizado es brindado con afecto, siendo que el mismo implica la expresión de calidez humana que se manifiesta hacia otras personas, creando un ambiente encantador para que las relaciones interpersonales fluyan de una manera natural (32); se puede obtener un nivel de satisfacción adecuado por parte de los pacientes.

Con referencia al objetivo específico 4: mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia inferior a 0.05 así como también un coeficiente de ,442 lo que comprobó que existe una relación positiva media-débil entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022. Tales resultados guardan similitud con aquellos encontrados por Oyola (12) quien desarrolló en Colombia en 2021 una investigación que le permitió conocer que el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes presenta una correlación con un coeficiente de $R= 0,339$ y alto nivel de significancia $p= 0.00$; por lo tanto resulta indispensable que durante el cuidado humanizado haya una adecuada comunicación entre el profesional de la salud y los pacientes, donde debe primar la confianza y la intención de fomentar el cuidado transpersonal, al tiempo que surge el respeto y la afinidad (27); siendo que ello puede garantizar una satisfacción óptima por parte de los pacientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como una también un coeficiente de ,878 que comprueba que existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Segunda: Mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como una también un coeficiente de ,718 que comprueba que existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Tercera: Mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como una también un coeficiente de ,672 que comprueba que existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Cuarta: Mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como una también un coeficiente de ,806 que comprueba que existe relación positiva media entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Quinta: Mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman se pudo verificar una significancia de 0.000 ($p < 0.05$) así como una también un coeficiente de ,442 que comprueba que existe relación positiva media-débil entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022

5.2. Recomendaciones

Primera: se recomienda la publicación de los resultados que fueron obtenidos durante la elaboración de la presente investigación a fin de promover la importancia de que exista un cuidado humanizado adecuado por parte del personal de enfermería, lo cual se puede percibir mediante la satisfacción de las madres quienes se encuentran en la constante búsqueda de lo mejor para sus hijos en el sector salud.

Segunda: se recomienda a los futuros investigadores tratar con precaución de los resultados que fueron obtenidos en el presente estudio ya que los mismos se encuentran enfocados en una determinada población por lo que podría variar o depender del centro de salud y de las características intrínsecas de cada uno de los pertenecientes a la muestra.

Tercera: se recomienda a las autoridades correspondientes promover talleres de capacitación para el personal de enfermería a fin de que conozcan los procesos más adecuados para el cuidado humanizado de los pacientes en edad infantil ya que ellos ameritan un proceso diferente y una atención ajustada a las aptitudes que haya desarrollado.

Cuarta: se recomienda al personal de enfermería mejorar y desarrollar su desenvolvimiento en cuanto al trato que deben realizar hacia los niños quienes son especialmente vulnerables cuando son pacientes, siendo las madres las primeras que van a reconocer un mal comportamiento por parte del personal de enfermería, lo que terminaría perjudicando al centro de salud de manera general.

Quinta: se recomienda ofrecer ayuda psicológica a las enfermeras que se encuentran bajo la responsabilidad de tratar a los niños para que logren desarrollar su capacidad de comunicación de forma asertiva y logren controlar sus emociones para que puedan a su vez satisfacer los

requerimientos de las madres cuando acuden al centro de salud buscando una solución acertada para el malestar de sus hijos.

REFERENCIAS

1. Calvopiña K, Domínguez W. enfoque del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto. [Tesis para optar por el título de licenciado en enfermería]; Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2022. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9395/1/Calvopi%c3%b1a%20Riera%2c%20K.%20%e2%80%93%20Dom%c3%adnguez%20Montoya%2c%20W.%282022%29%20Enfoque%20del%20cuidado%20humanizado%20de%20enfermer%c3%ada%20durant%20el%20trabajo%20de%20parto.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Recomendaciones de la OMS para un parto Humanizado. [Internet] Washington; 2018 [Consultado 2022 jul 30]. Disponible en: <https://www.andromaco.com/conexion/articulo/134-recomendaciones-de-la-oms-para-un-parto-humanizado#:~:text=Este%20concepto%20se%20basa%20en,o%20se%20desean%20intervenciones%20m%C3%A9dicas.>
3. OPS.WHO recommendations: intrapartum care for a positive childbirth experience [Internet] Washington; 2018 [Consultado 2022 jul 30]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51552>
4. Cabrera A. Plan Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos para Enfermería. Revista Uruguaya de Enfermería [Internet] 2015 [Consultado 2022 jul 30];1(1): 37 – 43. Disponible en: <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/152>
5. Biurrun A. La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y autocontrol [Tesis de doctorado en ciencias enfermeras]; Barcelona: Universitat de Barcelona, 2017. Disponible en:

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/457137/ABG_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Montalvo C, Ramírez M. Comportamientos del cuidado humanizado percibido por madres de lactantes en consultorio de crecimiento y desarrollo C.S. “El Bosque” 2019. [Tesis para optar por el título de licenciatura en enfermería]; Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo, 2019. Disponible en: http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/628/1/T044_47128213_T.pdf
7. Gálvez-Herrer M, Gómez-Gómez J, Martín-Delgado M, Ferrero-Rodríguez M. Humanización de la Sanidad y Salud Laboral: Implicaciones, estado de la cuestión y propuesta del Proyecto HU-CI. *Rev. Med Sagur Trab* [Internet] 2017 [Consultado 2022 jul 30]; 63(247): 103 – 119. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n247/0465-546X-mesetra-63-247-00103.pdf>
8. Aguilera, M. El papel de la inteligencia emocional en enfermería. *Rev Presencia*, 12(23). <http://www.index-f.com/p2e/n23/p10899.php>
9. Oyola-García A, Palpán-Guerra A, Quispe-Llanzo M. Violencia Obstétrica: A Propósito De Una Serie De Casos. *Rev. Fac. Med. Hum* [Internet] 2018 [Consultado 2022 jul 30]; 18(4): 14 – 19. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1730-Article%20Text-3839-1-10-20181130.pdf>
10. Carmen, V., y Sosa, K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. [Internet] [Tesis para optar al grado de Licenciada en enfermería], 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>

11. Wang A, Li L, Tian C, Hu F, Liu H. Effect of humanized nursing on sleep quality, depression and nursing satisfaction of postpartum patients. *Int J Clin Exp Med* [Internet] 2019 [Consultado 2022 ago 8];12(12):13694 – 13699. Disponible en: <https://e-century.us/files/ijcem/12/12/ijcem0093197.pdf>
12. Oyola J. Percepción de pacientes del cuidado humanizado de enfermería durante el trabajo de parto y nivel de satisfacción. [Tesis para optar al grado de maestría en ciencias de la enfermería]; Bucaramanga: Universidad de Cuauhtémoc, 2021. Disponible en: <https://uconline.mx/comunidadead/application/views/repositoriodesis/TesisJanetteOyola.pdf>
13. Rivera C. Cuidados de Enfermería en el Parto Humanizado y su Incidencia en el Nivel de Satisfacción de la Mujer Gestante. [Tesis para obtener el título de licenciatura en enfermería]; Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2018. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28702/1/CINTIA%20MARIBEL%20RIVERA%20N%c3%9a%c3%91EZ.pdf>
14. Iliquin, A. Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rimac, 2017. [Internet] [Tesis para optar al título de enfermería], 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789>
15. Ticlla, C. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, 2019. [Internet] [Tesis para optar al título de enfermería] 2021. Disponible en: <https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/79/INFORME-BACH.%20CYNTHIA%20TICLLA%20%20BELDA%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Cielo M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16355/2E%20647.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Casaux-Huertas A, Cabrejos-Castillo J, Pascual-Aragonés N, Díaz-Pavón M, Carrera-Rodríguez E, Hernán Gascueña D. Impacto de la aplicación de medidas de humanización en unidades de hemodiálisis. *Enferm Nefrol* [Internet] 2021 [Consultado 2022 Ago 8]; 24 (3): 279 – 293. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842021000300279
18. Rivera C. Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2018. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28702/1/CINTIA%20MARIBEL%20RIVERA%20N%c3%9a%c3%91EZ.pdf>
19. Arnau-Sánchez J, Martínez-Roche M, Nicolás-Vigueras M, Morales-López R, Álvarez-Munárriz L, Bas-Peña E. Los conceptos del parto normal, natural y humanizado. El caso del área I de salud de la región de Murcia. *Rev Antrop Ibe* [Internet] 2012 [Consultado 2022 Ago 8]; 7 (2): 225 – 247. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/623/62323322005.pdf>
20. Blanco V. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2016. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Puno:

Universidad Nacional del Altiplano, 2017. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_ccc9aa891e8bdf5e13d9d8b97805bc69

21. Hinostroza-Robles N, Vera-Mendoza M. Representaciones Sociales (RS) del cuidado de enfermería desde un enfoque humanístico. Hospital Estatal Cerro De Pasco, Perú. Rev. enferm. vanguard. [Internet] 2020 [Consultado 2022 ago 8]; 8(2): 38 – 49. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/360-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1247-1-10-20201215.pdf>
22. Chunga C. Nivel de Satisfacción Respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo Febrero – Marzo 2019. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Piura: Universidad Nacional de Piura, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Huarcaya V. Satisfacción de las madres con niños menores de tres años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en los servicios de crecimiento y desarrollo en un centro de salud Lima, 2019. [Tesis para optar a la Segunda Especialidad en Enfermería]; Lima: Universidad Peruana Unión, 2019. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5411/Veronica_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Gutiérrez P, Huamán H. Relaciones entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud Mirones Alto, Lima 2018. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Lima: Universidad Norbert

- Wiener, 2018. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2572/TESIS%20Gutiérrez%20Patricia%20-%20Huamanc3%a1n%20Hilaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Espinoza I, Tayopanda G. Atención Humanizada de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos en el hospital san francisco de Quito en los meses de mayo a agosto del 2019. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2019. Disponible en:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53746/1/1453-TESIS-ESPINOZA-TAYUPANDA-LIC.ROSA%20MORAN.pdf>
26. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Mariano Molina Scippa, 2016. [Tesis para optar al grado académico en gestión de los servicios de la salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%c3%b3pez_MA_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Cevallos C. Percepción del Cuidado Humanizado y Satisfacción de las Pacientes Púerperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran - Ecuador, 2019. [Tesis para optar al grado académico en gestión de los servicios de la salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Lizárraga J. Cuidado humanizado de enfermería en el control crecimiento y desarrollo del niño en el centro salud Micaela Bastidas Ate 2020. [Tesis para optar al grado académico en gestión de los servicios de la salud]; Lima: Universidad César Vallejo,

2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56909/Liz%C3%A1rraga_PJR-SD.pdf?sequence=1
29. Palomino M. Cuidado Humanizado y Satisfacción del paciente del servicio de medicina, Centro de Pampa Cangallo, Ayacucho, 2021. [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en enfermería]; Chinchipe: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1491/1/Sheyla%20Miriam%20Palomino%20P%a9rez.pdf>
30. Carbajal, C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, 2016. [Tesis para optar al grado académico en maestría de gestión pública]; Lima: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Alayo K, Rodríguez S. Cuidado Humanizado de Enfermería y el Grado de Satisfacción en Madres de Neonatos Prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021. [Tesis de licenciatura]; Trujillo: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Socualaya G. Cuidado humanizado y satisfacción familiar en padres de niños hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un hospital público de Huancayo, 2021. [Tesis de licenciatura]; Lima: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en:

http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5062/Galia_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

33. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. [Tesis de licenciatura]; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Guaylla S. Cuidado humanizado de enfermería y percepción de la atención en pacientes de cirugía, de un Hospital de Latacunga, Ecuador, 2021. [Tesis de maestría]; Piura: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80113/Guaylla_CSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero. [Tesis de pregrado]; Sincelejo: Universidad de Sucre, 2015. Disponible en: <https://repositorio.unisucre.edu.co/bitstream/handle/001/538/T362.4%20A357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Arcentales G, Esa-Cano C, Ramírez-Coronel A. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet] 2021[Consultado 2022 ago 10]; 40 (3): 212 – 226. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
37. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad César

- Vallejo. [Internet]. 2017 [Consultado 2022 Ago 10]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
38. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019. [Tesis de licenciatura]; Jaén: Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/TESIS%20CINDY%20DELGADO%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Ramírez M, Rodríguez D, Landrove O, Santín M, Valdivia C, Serrano C. Sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica en las enfermedades no transmisibles. Rev. Cubana Hig Epidemiol Ciudad de la Habana [Internet] 2001 [Consultado 2022 Ago 10]; 39 (3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032001000300001
40. Lagoueyte G. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev Univ Ind Santander Salud. [Internet] 2015; [Consultado 2022 Ago 10]; 47 (2): 209 – 213. Disponible de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013
41. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. [Tesis de licenciatura]; Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2021. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2296/1/T026_70022157_T.pdf
42. Arias-Triana A, Avellana-Torres S, Barragán-Mahecha M, Campos-Cárdenas L, Walteros-Ruíz N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de

- enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. [Tesis de pregrado]; Bogotá: Fundación Universitaria Juan N. Corpas, 2021. Disponible en: https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
43. Bernal C. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Internet] 2010 [Consultado, 2022 ago 11]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
44. Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Internet] 2018 [Consultado, 2022 25 abr.]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
45. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet] 2018 [Consultado, 2022 25 abr.]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
46. Hernández R, Fernández, Baptista. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México. Editorial: Mc Graw Hill. 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
47. Alayo, K., y Rodríguez, S. Cuidado Humanizado de Enfermería y el Grado de Satisfacción en Madres de Neonatos Prematuros, Hospital del MINSA Trujillo 2020 – 2021. [Internet] 2021 [Consultado, 2022 25 abr.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88366/Alayo_TKL-Rodriguez_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Título: Cuidado humanizado en enfermería y satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión respeto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión empatía y la satisfacción de las madres</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Cuidado humanizado</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ Empatía ✓ Afecto ✓ Comunicación <p><u>Variable 2</u></p> <p>Satisfacción de las madres</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiabilidad ✓ Responsabilidad ✓ Seguridad ✓ Bienes tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de investigación: Aplicada ➤ Método de investigación: Hipotético-deductivo ➤ Diseño de la investigación: No experimental ➤ Enfoque de investigación: cuantitativo. <p>Población y muestra</p> <p>Población: 100 madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.</p>

<p>satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022?</p>	<p>acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p>	<p>que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión afecto y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022</p> <p>Existe relación entre el cuidado humanizado en su dimensión comunicación y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Instrumento para medir el cuidado humanizado

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Edad:

Estado civil:

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

Estimada madre de familia. A continuación, encontrará un cuestionario, cuyo objetivo fundamental es determinar el nivel de cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería. Por favor conteste con sinceridad. Muchas gracias.

INSTRUCCIÓN: Lea con atención cada una de las afirmaciones, elija una y marque con una X.

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

DIMENSIONES/ ÍTEMS	ALTERNATIVAS		
	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
I. RESPETO			
1. ¿La enfermera demuestra respeto por las necesidades de su bebé?			
2. ¿La enfermera le transmite esperanza a Usted y a su bebé?			
3. ¿La enfermera se preocupa por la salud de su bebé?			
4. ¿La enfermera es amable con su bebé?			
5. ¿La enfermera es optimista con Usted?			
II. EMPATIA			
6. ¿La enfermera soluciona problemas con suma paciencia y amor?			

7. ¿La enfermera le brinda apoyo emocional y espiritual?
8. ¿La enfermera está dispuesta ayudarle en lo que necesita usted y su bebé?
9. ¿La enfermera busca lo mejor para su bebé?
10. ¿La enfermera se muestra comprensiva con su bebé?
III. AFECTO
11. ¿La enfermera le muestra cariño a usted y al bebé?
12. ¿La enfermera le muestra amor a su bebé?
13. ¿La enfermera muestra contacto visual y físico a usted y al bebé?
14. ¿La enfermera le brinda atención adecuada a su bebé?
15. ¿La enfermera le ayuda en lo que necesita usted y su bebé?
IV. COMUNICACIÓN
16. ¿La enfermera escucha atentamente a las necesidades de su bebé?
17. ¿La enfermera le transmite confianza y seguridad para el cuidado de su bebé?
18. ¿La enfermera utiliza gestos, palabras sencillas, tono de voz adecuado, al comunicarse?
19. ¿La enfermera le brinda a usted palabras de ánimo?
20. ¿La enfermera es honesta sobre el estado de salud de su bebé?

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN

Edad:

Estado civil:

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

INSTRUCCIÓN: Lea con atención cada una de las afirmaciones, elija una y marque con una X.

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

DIMENSIONES/ ÍTEMS	ALTERNATIVAS		
I. CONFIABILIDAD	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1. ¿La enfermera está dispuesta ayudarle en todo momento?			
2. ¿La enfermera atiende a su bebé en lo que más necesita?			
3. ¿Se siente satisfecha de la atención que recibe su bebé por la enfermera?			
4. ¿Siente que la enfermera cuenta con conocimientos para realizar su trabajo?			
II. RESPONSABILIDAD			
5. ¿La enfermera se desempeña correctamente en su trabajo?			
6. ¿La enfermera cumple con los cuidados necesarios para el bebé?			
7. ¿Siente que la enfermera realiza su trabajo a tiempo?			
8. ¿La enfermería estuvo atenta a alguna complicación que pudo haber presentado su bebé?			
III. SEGURIDAD			
9. ¿La enfermera le inspira confianza?			
10. ¿Siente que la enfermera se muestra segura en lo que hace?			
11. ¿La enfermera tiene un trato de cortesía y amabilidad?			
12. ¿La enfermera responde a sus preguntas y dudas?			

IV. BIENES TANGIBLES			
13. ¿Los equipos que se cuentan para a la atención son modernos?			
14. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?			
15. ¿El establecimiento de salud donde usted es atendido está limpio?			
16. ¿Los materiales utilizados (folletos, periódicos murales) son atractivos?			



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Información al participante

Se le invita a usted a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

Título del proyecto: “Cuidado Humanizado en Enfermería y Satisfacción de las madres que acuden al centro de salud Mirones Alto, 2022”

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro de Salud Mirones Alto, 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le puede ser de mucha utilidad para el cuidado de su salud y alimentación.

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida y solo el investigador podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Puede usted retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Erika Vásquez Tineira con el número telefónico 949816013 o al correo electrónico erikavt16@gmail.com

Contacto con el comité de ética: Si usted tuviese una pregunta sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

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

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad para hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en él.

***Deje su correo electrónico para recibir una copia del consentimiento informado.**

Firma del participante

Autorización para la aplicación del instrumento



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 19 de agosto de 2022

CARTA N° 084-08-22/2022/DFCS/UPNW

ANA MARIA SALAZAR GARCIA
MIRONES ALTO

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle al estudiante: ERIKA VASQUEZ TINEIRA, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **"CUIDADO HUMANIZADO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD MIRONES ALTO, 2022"** Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener



Base de datos

Encuestados	Cuidado humanizado																				V1	Respeto	Empatía	Afecto	Comunicación
	Respeto					Empatía					Afecto					Comunicación									
	CH1	CH2	CH3	CH4	CH5	CH6	CH7	CH8	CH9	CH10	CH11	CH12	CH13	CH14	CH15	CH16	CH17	CH18	CH19	CH20					
E1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	31	10	8	7	6
E2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	30	8	8	8	6
E3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	29	8	7	6	8
E4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	25	7	5	6	7
E5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	30	7	8	8	7
E6	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	29	8	6	10	5
E7	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	38	11	9	10	8
E8	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	25	5	6	6	8
E9	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	27	6	5	6	10
E10	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	26	7	6	6	7
E11	1	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	34	10	10	6	8
E12	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	32	8	9	6	9
E13	3	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	2	2	1	3	35	10	8	8	9
E14	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	31	8	8	6	9
E15	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	44	12	13	11	8
E16	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	31	8	5	8	10
E17	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	44	12	12	12	8
E18	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	28	7	6	7	8
E19	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	40	9	8	12	11
E20	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2	35	7	11	9	8
E21	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	38	13	8	8	9
E22	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	35	10	12	7	6
E23	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	32	7	7	10	8
E24	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	36	10	10	8	8
E25	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	39	11	11	9	8
E26	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	41	10	14	10	7
E27	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	44	10	15	11	8
E28	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	38	10	11	10	7
E29	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	42	13	12	10	7
E30	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	2	3	45	10	13	11	11
E31	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	34	8	7	9	10
E32	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	47	12	13	12	10
E33	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	43	13	11	10	9
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	50	15	14	10	11
E35	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	45	11	13	10	11
E36	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	43	11	13	11	8
E37	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	41	12	12	10	7
E38	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	47	12	15	10	10
E39	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	3	40	11	10	8	11
E40	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	48	13	13	12	10
E41	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	46	13	11	12	10
E42	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	47	12	13	14	8
E43	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2	34	10	5	11	8
E44	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	49	14	13	15	7
E45	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	38	9	12	10	7
E46	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	48	14	12	14	8	
E47	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	49	13	12	13	11
E48	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	35	10	9	11	5
E49	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	36	12	9	9	6
E50	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	42	11	12	12	7

Encuestados	Cuidado humanizado																				V1	Respeto	Empatía	Afecto	Comunicación
	Respeto					Empatía					Afecto					Comunicación									
	CH1	CH2	CH3	CH4	CH5	CH6	CH7	CH8	CH9	CH10	CH11	CH12	CH13	CH14	CH15	CH16	CH17	CH18	CH19	CH20					
E51	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	50	14	12	14	10	
E52	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	35	9	9	9	8	
E53	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	51	13	14	14	10	
E54	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	45	12	12	13	8
E55	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	47	12	12	11	12	
E56	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	26	6	6	6	8	
E57	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	37	9	6	10	12	
E58	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	36	10	9	10	7
E59	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	44	13	11	11	9	
E60	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	43	11	13	12	7
E61	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	49	11	13	12	13	
E62	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	45	9	14	12	10	
E63	1	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	40	10	10	13	7	
E64	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	49	14	12	13	10	
E65	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	36	9	7	9	11	
E66	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	39	9	10	10	10	
E67	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	41	10	11	10	10	
E68	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	40	8	13	9	10	
E69	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	39	8	9	9	13	
E70	1	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	1	36	8	10	8	10
E71	3	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	42	13	9	12	8	
E72	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	37	8	8	9	12
E73	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	45	10	10	12	13	
E74	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	3	3	39	7	8	9	15	
E75	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	47	12	12	12	11
E76	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	33	8	6	8	11	
E77	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	49	12	11	14	12
E78	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	50	14	11	13	12	
E79	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	30	7	6	6	11
E80	2	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	40	9	9	9	13
E81	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	44	13	10	12	9
E82	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	32	8	7	9	8
E83	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	28	7	7	8	6
E84	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	34	8	9	8	9
E85	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	50	14	11	12	13
E86	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	31	8	8	7	8
E87	1	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	34	7	9	9	9
E88	3	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	47	13	9	12	13
E89	1	3	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	33	7	13	7	6
E90	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	49	12	12	14	11
E91	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	44	12	10	11	11
E92	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	45	12	12	11	10	
E93	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	49	13	13	12	11
E94	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	40	10	11	10	9
E95	1	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	46	11	11	12	12
E96	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	44	11	9	13	11
E97	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	38	10	11	9	8
E98	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	34	9	7	9	9	
E99	1	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	44	10	11	11	12
E100	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	50	12	13	13	12

Encuestados	Satisfacción de las madres																V2	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Bienes tangibles
	Confiability				Responsabilidad				Seguridad				Bienes tangibles								
	SM1	SM2	SM3	SM4	SM5	SM6	SM7	SM8	SM9	SM10	SM11	SM12	SM13	SM14	SM15	SM16					
E1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	24	8	5	7	4
E2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	24	8	4	7	5
E3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	23	7	4	6	6
E4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	20	5	4	5	6
E5	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	23	5	5	7	6
E6	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	24	7	6	7	4
E7	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	26	5	7	8	6
E8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	21	5	4	6	6
E9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	23	5	4	6	8
E10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	21	6	4	5	6
E11	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	27	9	6	5	7
E12	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	26	8	5	7	6
E13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	21	4	5	5	7
E14	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	24	5	6	6	7
E15	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	34	10	10	8	6
E16	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	27	7	4	8	8
E17	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	23	6	5	6	6
E18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	22	5	4	7	6
E19	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	34	9	7	9	9
E20	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	23	5	6	6	6
E21	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	25	6	6	6	7
E22	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	23	8	5	5	5
E23	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	26	5	6	8	7
E24	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	25	6	7	6	6
E25	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	35	10	9	8	8
E26	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	35	9	11	7	8
E27	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	38	10	11	9	8
E28	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	35	10	9	8	8
E29	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	34	11	8	7	8
E30	2	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	36	9	10	9	8
E31	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	27	6	6	6	9
E32	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	36	9	10	8	9
E33	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	34	11	8	7	8
E34	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	39	12	10	9	8
E35	3	3	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	36	10	10	8	8
E36	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	34	9	10	7	8
E37	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	33	9	10	6	8
E38	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	35	9	12	5	9
E39	3	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	32	7	8	8	9
E40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	40	11	12	8	9
E41	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	36	11	8	9	8
E42	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	38	11	10	10	7
E43	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	27	8	4	8	7
E44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	40	12	12	11	5
E45	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	24	6	7	6	5
E46	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	38	11	10	10	7
E47	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	39	10	9	12	8
E48	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	26	7	7	8	4
E49	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	20	5	5	5	5
E50	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	31	8	10	7	6

Encuestados	Satisfacción de las madres																V2	Confiability	Responsabilidad	Seguridad	Bienes tangibles
	Confiability				Responsabilidad				Seguridad				Bienes tangibles								
	SM1	SM2	SM3	SM4	SM5	SM6	SM7	SM8	SM9	SM10	SM11	SM12	SM13	SM14	SM15	SM16					
E51	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	41	11	11	10	9
E52	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	26	7	7	5	7
E53	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	41	11	11	12	7
E54	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	36	9	9	10	8
E55	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	38	10	9	9	10
E56	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	22	5	5	5	7
E57	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	30	8	5	7	10
E58	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	27	7	8	7	5
E59	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	33	9	9	7	8
E60	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	38	10	10	9	9
E61	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	38	8	10	10	10
E62	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	36	8	11	8	9
E63	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	36	10	9	9	8
E64	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	39	10	11	10	8
E65	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	3	3	30	7	7	6	10
E66	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	31	8	7	8	8
E67	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	32	8	9	7	8
E68	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	32	7	10	6	9
E69	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	31	6	7	8	10
E70	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	3	1	26	7	6	6	7
E71	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	38	10	10	10	8
E72	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	22	5	5	6	6
E73	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	37	10	6	10	11
E74	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	34	6	7	9	12
E75	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	36	10	8	9	9
E76	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	24	6	6	6	6
E77	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	39	9	10	10	10
E78	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	38	10	9	10	9
E79	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	25	5	6	6	8
E80	1	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	28	7	7	8	6
E81	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	2	1	1	35	10	9	9	7
E82	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	27	7	6	8	6
E83	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	22	6	5	6	5
E84	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	27	7	7	6	7
E85	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	40	11	9	10	10
E86	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	26	7	7	6	6
E87	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	22	5	5	6	6
E88	3	3	2	1	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	38	9	7	11	11
E89	1	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	26	6	11	4	5
E90	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	38	9	9	10	10
E91	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	25	6	6	7	6
E92	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	9	9	8	8
E93	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	39	10	10	10	9
E94	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	21	5	5	6	5
E95	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	39	11	8	11	9
E96	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35	9	7	10	9
E97	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	33	8	9	8	8
E98	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	26	6	6	7	7
E99	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	38	10	9	10	9
E100	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	40	10	10	10	10

Foto de aplicación del instrumento









