



Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería

Calidad de atención de enfermería relacionado con la
satisfacción de las madres de familia del servicio de
crecimiento y desarrollo en el periodo marzo - junio en un
centro materno de Lima, 2022

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

Presentado por:

Vásquez Velásquez Rosa Aurelia

Asesor: Dra. María Hilda, Cárdenas De Fernández

Código ORCID: 0000-0002-7488-2865

Lima –Perú

2022

Título

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA DEL SERVICIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL PERIODO MARZO- JUNIO EN UN
CENTRO DE MATERNO LIMA, 2022**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, porque nunca me dejó sola en este proceso, en segundo lugar, a mis padres por su apoyo incondicional y estar a mi lado siempre apoyándome en mi crecimiento profesional, también va dedicada a mis hermanos, sobrinos que estuvieron siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

Terminando esta etapa profesional, quiero nuevamente agradecer a Dios por bendecirme siempre y a la vez hacerme fuerte para poder alcanzar mis metas, nuevamente agradezco a mis padres decirles gracias por estar conmigo siempre, son mi motor y motivo para seguir cumpliendo mis metas, también gracias a mis tres hermanos y dos sobrinos que me apoyaron siempre.

Gracias a mi asesora Doctora María Hilda Cárdenas quien estuvo sustentando cada paso de este trabajo investigativo y así poder culminarlo con éxito.

Índice general

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Índice general	v
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	1
2.1 Antecedentes de la investigación	1
2.2. Bases teóricas.....	3

2.3. Formulación de hipótesis	12
2.3.1 Hipótesis General.....	12
2.3.2 Hipótesis Específicas	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	1
3.1. Método de Investigación.....	1
3.2. Enfoque Investigativo	1
3.3 Tipo de Investigación.....	1
3.4. Diseño de la Investigación	1
3.5. Población, Muestra y Muestreo	1
3.6. Variables y Operacionalización	2
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos.....	15
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	1
4.1 Resultados	1
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados	1
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	14
4.1.3 Discusión de resultados.....	19
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	1
5.1 Conclusiones.....	1
5.2 Recomendaciones.....	1
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	2
ANEXOS.....	10

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	11
Anexo 2: Instrumentos.....	14
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	22
Anexo 4: Base de datos de las variables	25
Anexo 5: Informe del asesor de tourniting.....	26

Índice de tablas

Tabla 1. Edad de las madres	1
Tabla 2. Sexo de la madre	1
Tabla 3. Estado civil	2
Tabla 4. Grado de instrucción de la madre.....	3
Tabla 5. Ocupación de la madre	4
Tabla 6. Niveles de la variable calidad de atención.....	5
Tabla 7. Niveles de la dimensión humano de la calidad de atención.	6
Tabla 8. Niveles de la dimensión técnico científico de la calidad de atención.....	7
Tabla 9. Niveles de la dimensión entorno de la calidad de atención	8
Tabla 10. Niveles de la variable satisfacción de las madres	9
Tabla 11. Niveles de la dimensión técnico científico	10
Tabla 12. Niveles de la dimensión humana	11
Tabla 13. Niveles de la dimensión entorno.....	12
Tabla 14. Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción de las madres	14
Tabla 15. Correlación de la hipótesis general	16
Tabla 16. Correlación de hipótesis específica 1.....	17
Tabla 17. Correlación de hipótesis específica 2.....	18
Tabla 18. Correlación de hipótesis específica 3.....	19

Índice de tablas

Figura 1. Edad de las madres	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Sexo de la madre	2
Figura 3. Estado civil.....	3
Figura 4. Grado de instrucción de la madre	4
Figura 5. Ocupación de la madre	5
Figura 6. Niveles de la variable calidad de atención	6
Figura 7. Niveles de la dimensión humano de la calidad de atención.....	7
Figura 8. Niveles de la dimensión técnico científico de la calidad de atención	8
Figura 9. Niveles de la dimensión entorno de la calidad de atención.....	9
Figura 10. Niveles de la variable satisfacción de las madres.....	10
Figura 11. Niveles de la dimensión técnico científico	11
Figura 12. Niveles de la dimensión humana.....	12
Figura 13. Niveles de la dimensión entorno	13

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue Determinar como la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo –junio en un Centro Materno de Lima 2022. La metodología empleada fue de hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, tipo básica, con esquema descriptivo correlacional. Diseño no experimental transversal, participaron madres de familia que acudieron con sus niños al servicio de crecimiento y desarrollo. La población y muestra empleada fue de 90 madres de familia que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo –junio. Para la recolección de información se emplearon dos cuestionarios para medir la calidad de atención consta de 33 ítems, dividido entre tres dimensiones, en cuanto a la variable satisfacción de las madres consta de 20 ítems, de igual forma dividido en tres dimensiones.

En los resultados participaron en total de 90 madres de familias con hijos que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo, donde el 90% consideró que la calidad de la atención es mala y el 10% lo ubicó en regular. Así mismo, el 44,44% consideró que la variable satisfacción de las madres es baja mientras que el 55,56% lo ubico en medio. En cuanto a la relación se identificó una relación significativa positiva débil, con Rho de Spearman de 0,298, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05. Se concluye que existe relación significativa positiva débil entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo - junio en Centro Materno de Lima 2022.

Palabras claves: Calidad de atención de enfermería, Satisfacción de las madres de familia, Servicio crecimiento y desarrollo.

Abstract

The objective of this research was to determine how the quality of nursing care affects the satisfaction of mothers of the growth and development service in the period March-June in a Maternal Center in Lima 2022. The methodology used was hypothetical. Deductive, quantitative approach, basic type, with correlational descriptive scheme. Cross-sectional non-experimental design. mothers who attended the growth and development service with their children participated. The population and sample used was 90 mothers who attended the growth and development service in the period March-June. For the collection of information, two questionnaires were used to measure the quality of care, consisting of 33 items, divided into three dimensions. Regarding the mothers' satisfaction variable, it consists of 20 items, in the same way divided into three dimensions.

A total of 90 mothers of families with children who attended the growth and development service participated in the results, where 90% considered that the quality of care is poor and 10% placed it as regular. Likewise, 44.44% considered that the mothers' satisfaction variable is low, while 55.56% placed it in the middle. Regarding the relationship, a weak positive significant relationship was identified, with Spearman's Rho of 0.298, followed by sig. (Two-sided) less than 0.05. It is concluded that there is a weak positive significant relationship between the Quality of Nursing Care and the Satisfaction of the mothers who attend the growth and development service in the period March - June in the Maternal Center of Lima 2022.

Keywords: Quality of nursing care, Satisfaction of mothers, Growth and development service.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario en el servicio de salud está totalmente relacionada con la calidad de atención que brinda el personal de salud por ello cuando hay pésima calidad de atención inmediatamente se manifiesta una insatisfacción del cliente evidenciándose en reclamos, denuncias, quejas impactando a la sociedad y a la vez refleja un desprestigio a las instituciones de salud llegando a veces a procesos judiciales. Actualmente el personal de enfermería ha tenido una evolución , ya que hoy en día la enfermera cumple un rol privilegiado en el ámbito de la salud esto generalmente ocurre por tener mayor contacto con el paciente y a la vez satisfacer sus necesidades durante su atención .Se sabe que al brindar una atención al usuario y que esta sea de calidad prácticamente estamos respondiendo a las necesidades de los pacientes y a la vez superar sus expectativas , por ello es necesario la satisfacción del usuario ya que es factor importante para una mejora continua en la salud de los pacientes . La presente investigación aportara a las autoridades de centros de salud de primer nivel, toda información en cuanto a la atención que brinda la enfermera siendo de calidad o no, esto con el objetivo de implementar actitudes, estrategias que nos permitan mejorar la atención hacia el niño y la madre por parte del profesional de enfermería. El trabajo de investigación consta de 5 capítulos, que se muestran a continuación. Capítulo I, conforma el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y justificación. Capítulo II, conformado por el marco teórico que contiene a los antecedentes de dicha investigación y a la vez también a las bases teóricas y las hipótesis. Capítulo III, contiene la metodología presentando el método de investigativo, enfoque investigativo, tipo de estudio, diseño metodológico, población y muestra, las variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo IV, se evidencia

los resultados, la prueba de hipótesis y discusión de hallazgos. Capítulo V, se evidencia conclusiones y recomendaciones.

Terminando con la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el campo de la enfermería, los licenciados universitarios representan un trabajo valioso en el cuidado de la salud del ser humano, a nivel mundial representan aproximadamente alrededor de 28 millones de licenciados en enfermería, representando aproximadamente el 50% es decir, la mitad de la población a nivel mundial (1). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su atención en algunas estrategias para mejorar la atención sanitaria esto con la finalidad de tener una atención justa y eficiente procurando así mejorar la atención de salud en el continente americano priorizando a la población con mayor necesidad ya que la mortalidad sigue siendo elevada, afirmó la Directora de la OPS (2).

La Organizacional Mundial de la salud (OMS) puso en manifiesto en el año 2000, un marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud , destacando principalmente que la meta de los profesionales de salud no es solo mejorar la salud del paciente sino también hacer que se sienta satisfecho con la atención que se brinda .En el Perú se promulgo la ley N⁰ 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud ”, donde se declara el derecho a la atención de salud con calidad y oportuna para toda persona residente en territorio peruano (3).

Los cuidados primarios en el servicio de CRED, corresponden a las licenciadas de enfermería que tiene la responsabilidad de brindar una atención de excelencia al niño y a la madre

brindando educación para los cuidados de su bebe en casa , por lo tanto el Ministerio de Salud (MINSA) en acuerdo con todas las instituciones , considera al programa de crecimiento y desarrollo (CRED) ,que tiene a cargo el personal de enfermería , como un trabajo prioritario y sobre todo preventivo , siendo así un programa de súper importancia ya que beneficia y vela por la salud del niño antes de cumplir sus 5 años de edad , evitando así futuros problemas en cuanto a la salud del niño (4).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), indica en su informe anual que aproximadamente 155 millones de infantes menores de 5 años de edad evidencian retraso en cuanto a su crecimiento y desarrollo físico, por otro lado, recalco que 52 millones de niños evidencian bajo peso para su talla y además 41 millones de los infantes presenta sobre peso, estos episodios han hecho sonar las alarmas para abordar todos los factores que perjudiquen la seguridad alimentaria del niño (5). Por otro lado, la organización panamericana de la salud (OPS), refiere que los centros de salud de primer nivel de atención no cuentan con suficiente capacidad resolutive para que se pueda brindar un servicio integral (6).

En lo internacional Gonzales Denis , Aldana Alvares Marcela ,Mendosa Castro Karen en Colombia en el 2017 en su estudio de investigación “satisfacción de padres de niños que acuden a la programa de CRED , expuso que el 94.2% se sintieron satisfechos con la atención brindada el 96.2 % , refirieron recibir un entorno adecuado , el 91.8% indicaron que la atención se hizo de forma privada y el 81.8% establecieron que el tiempo de espera fue el adecuado .En conclusión la mayoría de las madres de familia sintieron una alta satisfacción (7).

El personal de enfermería tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la población en cuanto a su salud, tanto del paciente como de su familia dentro de una concepción holística tanto en el sexo masculino y femenino , desarrollando diversos niveles de satisfacción , cuando la

atención no es oportuna no alcanzara las expectativas del familiar o paciente ,siendo así la atención estaría muy lejos de ser la adecuada, según definición clínica una atención de calidad no es que el consultorio este equipado de cosas materiales, la atención de calidad involucra el trato que refiere la enfermera hacia el usuario (8).

Es importante que la madre asista a su control mensual de su menor, no se trata de solo cumplir con sus vacunas, así como evidencia en el centro de salud Marcavelica _ Piura, en este centro según su base de datos, se observa que, desde el primer año, la asistencia desciende a sus controles respectivos llegando hacer el 61.2% de cobertura en control y desarrollo en niños menores de un año, el 57.5% en niños menores de 2 años y el 31.5% en niños menores de 3 años. En este centro de salud la atención de enfermería tiene como propósito brindar una atención de calidad al niño y a la madre, sin embargo, en ocasiones las madres refieren no estar satisfechas (9).

La norma Técnica para el Crecimiento y Desarrollo del niño de la edad de 5 años (Nº 137-MINSA/2017/DGIESP), tiene como objetivo “ayudar a mejorar la salud del niño en cuanto a nutrición y desarrollo en la etapa temprana de los infantes menores de 5 años (10). La Organización Mundial de la Salud (OMS,2017), declara que para tener en el futuro una sociedad productiva es necesario que los niños logren un buen crecimiento físico y psicológico basándose en una adecuada alimentación, brindándoles cuidados afectuosos diariamente estimulando su aprendizaje en sus primeros años esto favorecerá en su faceta escolar favoreciendo su futuro como persona. (11).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la Calidad de Atención de enfermería se relaciona con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión Científico-técnico de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?

¿Cómo la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?

¿Cómo la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres de familia.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como la dimensión Científico –técnico de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia.

Identificar como la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia.

Identificar como la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La intención de este trabajo es examinar el nivel de satisfacción en las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro Materno que necesita ser estudiado que corresponde un sustento básico de otras investigaciones citadas a nivel nacional y mundial, al resultar insuficiente una de las dos variables del estudio de atención de calidad y satisfacción nos permitirá desarrollar que factores intervienen de manera desaprobatoria en cuanto a la satisfacción de las madres , ya que esto representa un grave problema porque en muchos casos la madre dejan de asistir a controles de sus niños, provocando así futuras complicaciones en la salud del niño.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación cuenta con dos instrumentos validado y confiable para la población en estudio, dicho instrumento nos permite evaluar la atención y la satisfacción entre el personal de enfermería y la madre y se utilizara de referencias para futuras investigaciones concernientes con el tema.

1.4.3 Práctica

La presente investigación tiene como jerarquía ya que cuenta con los objetivos , conclusiones y recomendaciones que nos favorece en la búsqueda para la experiencia de las identidades y alcanzar a solucionar los problemas presentados en las madres de familia planteando

mejoras en el consultorio o servicio de crecimiento y desarrollo formular estrategias y planes de educación continua a la enfermera para que ella pueda brindar una atención de calidad a las madres de familia .Siendo así las madres mejoraran sus cuidados en casa , mediante la educación que se les brinda en el consultorio de CRED, y se sentirán motivadas a asistir a sus controles de sus hijos evitando así futuros problemas de salud en el niño.

1.5 Limitaciones de la investigación

El trabajo de investigación se limita en la descripción de las variables concordando con los datos de la encuesta esto quiere decir que toda investigación debe estar justificada por una razón y de acuerdo al tamaño de la muestra que se tomara en las madres de familia de un centro materno de Lima que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo con esto nos facilitara conseguir los resultados ,se incluye también la colaboración y aprobación de las personas sometidas en el trabajo de investigación mediante el consentimiento informado .

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Maggi (12) 2018, Ecuador , como objetivo” Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” .Estudio descriptivo transversal analítico y enfoque cuantitativo ,con una muestra de 357 representantes de los niños .Para recolectar los datos utilizó el instrumento de SERVQUAL que consta de cinco dimensiones .Resultados : Fiabilidad ,tangibilidad ,seguridad y empatía fueron las dimensiones donde se evidencio insatisfacción por parte de los clientes del Hospital Pediátrico mientras que capacidad de respuesta se consideró literalmente satisfecho ,por lo tanto se consideró que hay una deficiente calidez de atención ya que no ofrece seguridad al paciente .

Orozco, (13) 2017, Managua, Nicaragua, como objetivo “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar. “El estudio de la investigación fue descriptivo de corte transversal con una muestra de 364 clientes en consulta externa, de una población total de 7000. Se utilizó el

instrumento de SERVQUAL para recolectar los datos que consta de veintidós preguntas y cinco dimensiones. Resultados: se expuso que la mayoría de personas usuarias se encontraron en la categoría de 41-50 años (29%,106 de 364) asimismo resulto que la mayoría fueron mujeres (57%,207 de 364).la percepción fue menor que las expectativas. De las 5 dimensiones, solo “Bienes tangibles “referían resultados positivos (0,12). Por lo tanto, se concluye que la calidad del servicio resulto ser satisfactoria, a que está lejos de cero.

Javed & Ilyas (14) 2018 , Pakistán como objetivo “Examinar la relación de las expectativas que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio con la satisfacción tanto de hospitales privados y públicos de Pakistán “.El estudio fue de enfoque cuantitativo con una muestra de 456 pacientes que fueron atendidos en 3 hospitales públicos y 3 hospitales privados ,para la recolección de datos se utilizó el instrumento de SERVQUAL .Resultados : en el estudio se encontró que la satisfacción de los usuarios estaba más relacionada con la empatía en los hospitales públicos y con la capacidad de respuesta en los privados .

Antecedentes Nacionales

Montalvo (15) 2020, puerto Maldonado, como objetivo “Descubrir qué relación existe entre la satisfacción y la calidad del servicio en el Hospital Santa Rosa de puerto Maldonado”. El estudio de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental correlacional con una muestra de 152 usuarios o clientes, para recolectar los datos se utilizó el Cuestionario de Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción al Usuario. Resultados En el estudio se encontró que el 65.1% de los pacientes percibían la calidad como regular y el 45,4% refirieron estar literalmente satisfechos ,por lo tanto se expuso que la satisfacción del cliente y la calidad de atención en dicho servicio mantenían relación significativa .

Aguilar (16) 2017, Trujillo ,como objetivo “Hallar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción en las madres de familia de los niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo de niño sano “.El estudio ha tenido un enfoque cuantitativo ,descriptivo correlacional con diseño no experimental ,transeccional con una muestra de 51 madres de familia que acuden al programa de crecimiento y desarrollo de niño sano, para la recolección de datos se utilizó el instrumento de SERVQUAL para la variable calidad del cuidado de enfermería y para la satisfacción de las madres se ha considerado la inserción de una sola pregunta (de manera semejante a cómo procedieron Raj& Pratap en una investigación realizada en el sector bancario de Nepal, India .Resultados : refieren que si existe una relación directa de (0.502) y significativa (0.000)entre las variables estudiadas .

Palacios ,(17) 2017 Perú , como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa “.El estudio es observacional ,transversal y prospectivo con una muestra de 368 pacientes externos .El instrumento utilizado fue SERVQUAL modificado ,para analizar dichos resultados se empleó la cocida prueba de CHI cuadrado .Resultados : De los 368 usuarios encuestados ,181 respondieron los acompañantes ,siendo la mayoría de los usuarios entre 51 a 60 años (375,136 de 368).mayormente fueron mujeres (63,9%,235 de 368),dando significativo .En las dimensiones seguridad y aspectos tangibles refirieron la mayoría estar satisfecho (64,1%y 68,8% , respectivamente).se evidencia que la mayor parte de usuarios se sintió insatisfecho con dicha atención brindada por la tanto la calidad que se brinda en le I.N.C.N. con un nivel bajo en atención

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Definición de calidad

Según Karu Ishiwa define que calidad de atención es diseñar, manufacturar, desarrollar y conservar un cliente con un producto dado, siendo útil y económico con resultado de satisfacción al consumidor final. Para E. W. Deming define que calidad es el grado predecible de uniformidad siendo fiable a un menor costo, esto quiere decir que debe adaptarse a la necesidad del cliente, estableciendo así que calidad es un proceso de mejoramiento continuo. V. Feigenbaum define que calidad se debe iniciar principalmente con el diseño del producto y dar por finalizado cuando el producto ya pertenezca al cliente y a la vez este cliente se encuentre satisfecho por otro lado, Harrinton refiere que es el hecho de exceder o cumplir las expectativas del usuario a un precio que sea tolerable. Así mismo para Roger G. Schroder expresa que calidad es incluir cero defectos. un gran enfoque en el usuario y una mejora continua y para M. Juaran define que es una unión de características que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios, esto quiere decir que la calidad debe ser cero deficiencias y priorizar la satisfacción del cliente (18).

Crosby define que calidad es cumplir con las normas y los requerimientos precisos; NC/ISO 9000 2005, siendo un conjunto de características que cumplen con los requisitos que vienen por parte del usuario por lo tanto la calidad lo determina el cliente esto conlleva que una organización sea eficiente y satisfecha (19).

Calidad de atención en salud

Según la OMS, menciona que calidad de asistencia sanitaria es garantizar que cada paciente o familiar reciba por parte del personal de salud los servicios de diagnóstico y terapéuticos más adecuados para satisfacer al usuario consiguiendo así una atención sanitaria óptima, llevando en cuenta todos los conocimientos y factores del paciente y del servicio de salud logrando así un mejor resultado minimizando riesgos y maximizando la satisfacción del paciente en el proceso de la atención (20).

Otras concepciones definen que calidad es ser competente y eficiente con la familia y el paciente, es actuar de una forma correcta e inmediata practicando la limpieza y puntualidad innovando la mejora continua, logrando que los pacientes tengan esa confiabilidad en el servicio brindado (21).

Atención de Calidad de Enfermería

Según Donabedian define a la calidad como “la capacidad de lograr el mayor beneficio posible para usuario, considerando los valores de las personas y sociedad, planteando así que la atención es el camino actual y futuro del paciente logrando beneficios con menores riesgos posibles para su recuperación (22).

Los servicios que se brinda profesionalmente en cuanto al tema de salud , en el país son considerados como una vigilancia eficaz ,pertinente ,individual y permanente que conlleve a un continuo proceso de control y revisión , iniciando con investigaciones realizadas en centros investigativos y universidades buscando el perfeccionar la salud pública .Cabe resaltar que dentro del sector salud el labor de enfermería es de suma importancia porque se considera que son ellos

quienes están en relación continua con el paciente ,por lo tanto se destaca que enfermería tiene un trabajo de carácter integral por atender diversas situaciones y elementos que afectan la vida del paciente de este modo el personal de enfermería educa al paciente brindándole conocimientos de modo amable ,empático y oportuno en el proceso de mejoría del paciente ,contribuyendo así a los logros y metas plateadas en el servicio de salud (23).

El colegio de Enfermeros del Perú, refiere que una atención de calidad de parte de enfermería es cuando se logra desde el primer momento una buena comunicación entre enfermero y paciente que comienza con la entrevista ,adquiriendo información para que el enfermero pueda realizar un diagnóstico preciso ,continuando con procedimientos que serán evaluados constantemente para garantizar responsabilidad por la calidad de los cuidados de parte del personal de enfermería por lo tanto atención de calidad de enfermería es la atención que brinda la enfermera al paciente aplicando conocimientos tecnológicos y científicos para la mejora continua de su salud (24).

Dimensión de Calidad de Atención

Donabedian, considera tres dimensiones: científica, humano y entorno, evolucionando así la concepción de los esquemas organizados en los establecimientos de salud.

Dimensión Científico - técnico

Se refiere al conjunto de características que se dan mediante la atención que ofrecen los centros de salud a la población, se manifiesta con los avances científicos la capacidad profesional para el desarrollo de procedimientos, esto se da mediante seis aspectos importantes: eficiencia continuidad, accesibilidad, competencia profesional y seguridad.

Dimensión Humano

Refiere a la relación entre el personal de enfermería y el usuario como también a la información que se brinda logísticamente y sanitaria mente ,es decir es el nivel de comunicación e interacción entre la enfermera y el paciente ,involucrando una oportuna relación de persona a persona el cual debe darse con claridad de lenguaje , confianza ,respeto ,cordialidad con empatía y verdad en la información brindada con el fin de satisfacer al usuario ,no debemos olvidar respetar los derechos del usuario , brindarles información oportuna ,veraz y completa, brindar una atención amable mostrando interés en el paciente y sobre todo tener ética profesional .

Dimensión Entorno

Se relaciona con las condiciones de comodidad que se da en el centro de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al usuario sentirse satisfecho sintiéndose en confort con el entorno, limpieza, orden, privacidad, ambientación y sobre todo que el paciente se sienta seguro del servicio que se le brinda (25).

2.2.2 Satisfacción del paciente

Definición de Satisfacción

Satisfacción se define, como el resultado de una atención brindada por parte de una entidad al usuario con el objetivo de cumplir las expectativas del cliente. Es decir, lo que el usuario refiere y percibe en la atención brindada, tomando como condiciones las áreas físicas y características del servicio o identidad (26).

Satisfacción del Paciente en salud

Satisfacer al paciente es una dimensión de atención con calidad que se brinda en los centros de salud, conocer su nivel existe la posibilidad de evitar errores reafirmando fortalezas para garantizar un sistema de salud que ofrezca al usuario una buena calidad en cuanto a la atención que se brinda.

Para medir la satisfacción del paciente se cuenta con una herramienta de calidad del servicio de SERVQUAL que nos permite medir con objetividad la atención de calidad de salud según el nivel de satisfacción de los clientes. Los datos que se obtienen con esta herramienta nos permite mejorar la capacidad de atención de las organizaciones proveedoras de servicios de salud con el propósito de satisfacer las necesidades de los pacientes en el servicio (27).

Niveles de Satisfacción

Luego que el paciente es atendido por el personal de servicio; los usuarios experimentaran los siguientes niveles quedando como resultado uno de ellos.

Satisfacción: un usuario satisfecho es porque el producto o atención brindada se alinea con las expectativas del usuario.

Medianamente satisfecho: sucede cuando el paciente refiere de forma parcial sus perspectivas en relación a la atención brindada o producto.

Insatisfacción: se da cuando la atención brindada o producto, no logra alcanzar las expectativas del usuario (28).

Beneficios de lograr la satisfacción del paciente

Debemos tener en cuenta:

Tener en cuenta que estos beneficios es lo que queremos lograr para poder tener una buena calidad de atención hacia nuestros pacientes; por eso existen varias ganancias que cualquier compañía u institución consiguen alcanzar al obtener la complacencia de sus usuarios, para así plantear una razón más clara relativa a la necesidad de satisfacer al usuario del servicio (29).

Estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

Primer Beneficio: un paciente satisfecho, siempre regresara a atenderse en dicha entidad, por lo tanto, la compañía o servicio logra tener su fidelidad del usuario (29).

Segundo Beneficio: un paciente satisfecho será una fuente de información a favor de la empresa o institución, cuando mantenga conversación con otras personas y refieran la calidad de servicio que recibieron por parte de la entidad (29).

Tercer beneficio: existe la competencia laboral entre instituciones o centros de salud, por eso es necesario satisfacer al usuario para que ellos den fe de la calidad de servicio recibido (29).

Enfermería en el Componente de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED)NT
2017En el área de CRED ,el personal de enfermería se encarga de prevenir enfermedades que involucren el crecimiento y desarrollo del niño , se busca prevenir la salud física y emocional del infante ,se ofrece una atención completa e integral al infante tomándolo en cuenta como un ser biopsicosocial ofreciéndolo un paquete de servicios básicos, desarrollando actividades como el

examen físico ,evaluando el desarrollo psicomotor y a la vez educando a la madre resolviendo sus dudas (30).

Se establece que la consulta debe tener un tiempo de duración de 15 a 30 minutos , pero por la demanda de pacientes el tiempo de atención puede cambiar o también puede menorar el tiempo según las necesidades del niño , acepto la escala de valuación del desarrollo psicomotor (EEDP) en menores de 0 a 2 años y el test de desarrollo psicomotor (TEPSI) que se da en niños de 2 a 5 años esta evaluación si necesita de más tiempo .Se refiere que el personal de enfermería tiene que brindar una atención de calidad al usuario (madre-niño) (30).

a. Evalúa y detecta riesgos que perjudiquen el crecimiento del niño (30).

b. Prevenir el maltrato en los niños y a la vez fomentar un vínculo afectivo en la madre, el padre y el niño (30).

c. Educa y fomenta sobre la lactancia materna exclusiva (LME) que se da durante los primeros meses de vida, seguidamente de la alimentación complementaria de los niños hasta los dos años de vida (30).

d. Controlar y vigilar el peso y crecimiento de los niños involucrando la alimentación como base principal (30).

Rol de los Padres. Los padres son importantes en el desarrollo y crecimiento del menor ,especialmente en el primer año de vida ya que en esa edad el niño es débil y dependiente totalmente , requiriendo cuidados de parte de los padres cálidos y afectivos ,seguidamente los padres ofrecen educación en casa proporcionándoles enseñanzas ,juegos estimulando su crecimiento y facilitar una maduración adecuada de acuerdo a la etapa que atraviesa .En caso de

la madre ,esta ofrece una afectividad de calidez materna que es muy importante en el menor ,sin embargo hoy en día la madre cumple muchas funciones ,en algunos casos son las que tiene que salir a trabajar para el sustento de su familia (31).

Definición de términos Básicos

Calidad de Atención: se define como la atención que brinda el personal de enfermería al paciente en base a conocimientos científicos y la tecnología para mejorar, mantener o contribuir a la mejora de su salud y satisfacer sus expectativas (32).

IPRESS: se refiere a establecimientos públicos mixtos o privados acreditados y categorizados por la autoridad competente, registrados en la superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, con la autorización de brindar al paciente una atención de calidad correspondiente a su salud (33).

Crecimiento: Se refiere al volumen de masa muscular en el cuerpo del ser vivo resultado del aumento de células en el organismo. Está regulado por factores socioeconómicos, nutricional, cultural, genéticos, emocionales, neuroendocrinos, entre otros (22).

Crecimiento y Desarrollo: Es el conjunto de cambios funcionales y somáticos que se desarrolla en el ser humano y se da desde el momento de la concepción seguidamente de la gestación, la infancia, la niñez, adolescencia y adultez (22).

Desarrollo: Proceso dinámico mediante el cual las personas logran mayor capacidad funcional de sus sistemas mediante fenómenos de maduración, desarrollando cambios en aspectos como biológico, sexual, ecológico, cultural, cognoscitivo, nutricional, ético y social (22).

Enfermería: Enfermería es una profesión que se desarrolla mediante un conjunto de acciones dirigidas a solucionar problemas de naturaleza biopsicosocial de la persona, la familia y la población. Tiene como principales responsabilidades como: la formación, la defensa, investigación, fomentar un entorno seguro y la participación en la política de salud (34).

Servicio de CRED: Es el ambiente donde se desarrollan las actividades periódicas por el personal de enfermería teniendo como objetivo evaluar y vigilar el crecimiento y desarrollo del niño, teniendo como función principal detectar de manera eficaz las alteraciones o trastornos, así como riesgos y presencia de enfermedades facilitando una intervención urgente con el fin de disminuir riesgos y discapacidades (22).

Teorías de calidad y satisfacción en relación con la Enfermería

La enfermería como profesión se ha ganado un nivel profesional gnoseológico y científico incrementando formas de desarrollo en el servicio de salud, basándose en la continua investigación que se da en el campo de la salud. Los conceptos teóricos que brindan los centros de estudio las publicaciones científicas y centros de investigación de enfermería han dado como resultado que se defina como una ciencia importante para la sociedad.

Siendo esa razón para que el enfermero desde su formación profesional maneja un concepto axiológico y operacional de la profesión de enfermería como ciencia. Por lo tanto, se tiene como propósito perfeccionar continuamente con el objetivo de lograr establecer una comunicación clara de acuerdo a su contexto.

Entre las teorías se tiene: Dorotea Orem define “el cuidado como el desarrollo de una actividad dirigida hacia un objetivo que conlleva a un propósito de satisfacer exigencias explícitas,

a la vez vigilar e intervenir en los elementos de orden interno y externo que pongan en riesgo la salud actual y posterior de la persona “. Por lo tanto, Orem quiere dar a entender que una buena atención de calidad con interés y progreso conllevan a la satisfacción del paciente y el cuidador (35).

Jean Watson ,define que las personas son “un ser en el mundo”, que se basan en 3 elementos como son :cuerpo ,espíritu y alma “el personal de enfermería en el consultorio o servicio no puede pasar por alto estos tres elementos ya que son base de sentimientos y acciones humanas los cuales favorecen a la eficacia del servicio” (36).Por esta razón esta teoría se desarrolla en base a una atención humanizada brindada por la enfermera logrando bienestar en el usuario y perfeccionando la eficacia del servicio.

Florencia Nightingale, esta teoría define que durante la guerra se consagraba a servir con humanidad a los pacientes desarrollando métodos que favorezcan la recuperación de los pacientes, donde se resalta la teoría del entorno que se centra básicamente a tener un ambiente cómodo, con una adecuada temperatura, iluminación, un ambiente higiénico y sin ruido (28).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

HI: Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Ho: No Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

2.3.2 Hipótesis Específicas

HI 1: Existe relación entre la dimensión científico -técnico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

HI 2. Existe relación entre la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

HI 3. Existe relación entre la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación

En el presente estudio se empleo el método hipotético deductivo, este método es de razonamiento deductivo por que se inicia con principios generales, suposiciones e ideas comenzando a trabajar desde ese punto hasta conocer como es la realidad y como funciona. Luego mediante la recopilación y el análisis de datos se probaron las hipótesis mediante pruebas empíricas (37).

3.2. Enfoque Investigativo

En la presente investigación se consideró el enfoque cuantitativo para su desarrollo, lo cual el problema fue analizado y cuantificado continuando con los datos obtenidos que fueron analizados y resueltos mediante procesos estadísticos (37).

3.3 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básico, según esquema investigativo es descriptivo-correlacional, indaga aclarar características fundamentales de cualquier problema analizando y especificando tendencias de una población buscando información de manera libre o asociada a las variables a través de un patrón predecible para la población con la finalidad de actualizar y

aumentar el cuerpo de investigación en acorde al tema investigado , buscando mejorar las teorías ya existentes para así darles una mejor visión . Los resultados de este trabajo de investigación básica serán considerados como insumo para una investigación aplicada ya que les permitirá dar con propuestas prácticas para beneficio de grupos que se quiera estudiar (37).

3.4. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental ya que describe a cada variable, midiendo la relación, causa y efecto .Es de diseño descriptivo - correlacional , es considerado correlacional por que busca establecer o dar con la presencia o no de correlaciones negativas o positivas entre las dos variables y descriptivo por que el proceso se desarrollara sin alterar variables, lo que se hace en la investigación no experimental es mirar los problemas tal como se da naturalmente para luego juntar los datos en un tiempo determinado. El objetivo es describir variables y analizar las incidencias e interrelación en el momento planteado (37).

3.5. Población, Muestra y Muestreo

La población está conformada por 90 madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022. Para el cálculo de la muestra son también las 90 madres de familia que asisten al Centro Materno, aplicándose así al 100% de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo. Siendo de tipo probabilístico, ya que se estudiará a un pequeño grupo de personas que asisten al consultorio de (CRED).

Criterios de Inclusión

Madres de familia, sexo femenino mayores de edad que acuden con sus niños al consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

Madres de familia que han acudido más de dos veces al consultorio de Crecimiento y Desarrollo para su control de su niño.

Madres de familia de niños con antecedentes de anemia.

Madres de familia quienes muestren la firma de autorización.

Criterios de exclusión

Madres de familia que se oponen a colaborar con dicha investigación.

Madres de familia quienes no muestren la firma de autorización (consentimiento informado).

Madres de familia de menor edad.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de Enfermería

Definición Operacional: se refiere a la opinión del cliente externo en base a la dimensión humana, científico –técnico y del entorno de la calidad de atención de enfermería mediante un instrumento de tres categorías. Siguiendo el criterio de calificación de 1,2 y 3 que pertenecen a las escalas como siempre, a veces y nunca. Los valores finales de la variable son: buena, regular y mala calidad (38).

Definición Conceptual: Según karu Ishiwa define qué calidad de atención es diseñar, manufacturar, desarrollar y conservar un cliente con un producto dado, siendo útil y económico con resultado de satisfacción al consumidor final. Para E. W. Deming define que calidad es el grado predecible de uniformidad siendo fiable a un menor costo, esto quiere decir que debe

adaptarse a la necesidad del cliente, estableciendo así que calidad es un proceso de mejoramiento continuo. V. Feigenbaum define que calidad se debe iniciar principalmente con el diseño del producto y dar por finalizado cuando el producto ya pertenezca al cliente y a la vez este cliente se encuentre satisfecho por otro lado ,Harrinton refiere que es el hecho de exceder o cumplir las expectativas del usuario a un precio que sea tolerable .Así mismo para Roger G. Schrolder expresa que calidad es incluir cero defectos .un gran enfoque en el usuario y una mejora continua y para M. Juaran define que es una unión de características que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios ,esto quiere decir que la calidad debe ser cero deficiencias y priorizar la satisfacción del cliente (18).

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Calidad de atención de Enfermería.	Dimensión humana	<ol style="list-style-type: none"> 1. La enfermera le saluda a usted y al niño cuando ingresa al servicio de CRED. 2. La Enfermera está bien uniformada y arreglada durante la atención. 3. La enfermera llama al niño por su nombre cuando acude a la consulta. 4. La Enfermera muestra paciencia, una actitud comprensiva y sonríe durante la atención 5. Durante la atención la Enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto a Ud., y al niño 6. La Enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano. respeta sus creencias y costumbres 7. La Enfermera respeta sus creencias y costumbres 8. Al terminar la consulta la Enfermera se despide con amabilidad. 9. La enfermera se da tiempo para conversar sobre el estado de salud de su niño. 	Ordinal	<p>Buena (78-99)</p> <p>Regular (55-77)</p> <p>Mala (33-54)</p>
	Dimensión científica – técnico	<ol style="list-style-type: none"> 10. La Enfermera realiza el control del peso y talla. 11. La Enfermera le orienta sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla. 12. La Enfermera realiza la evaluación física. 13. Ante un problema detectado en el niño la Enfermera lo deriva a un especialista. 	Ordinal	

	<p>Dimensión del entorno</p>	<ol style="list-style-type: none"> 14. La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes. 15. La Enfermera le sonríe y le habla al niño. 16. La Enfermera le orienta sobre el desarrollo de su niño. 17. Las orientaciones que le brinda la Enfermera ante sus dudas son claras y entendibles. 18. La Enfermera le pregunta acerca de los alimentos que consume su niño. 19. La Enfermera le orienta sobre los alimentos debe consumir de acuerdo a su edad. 20. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño. 21. La Enfermera muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED. 22. Al final de la consulta le entrega indicaciones escritas. 23. La Enfermera la cita para el siguiente mes. 24. El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado. 25. La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada 26. La Enfermera durante la atención cierra la puerta. 27. La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención. 28. Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo. 29. Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención. 30. Considera que el tiempo de espera es excesivo y 	<p>Ordinal</p>	
--	------------------------------	--	----------------	--

		prolongado 31. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado. 32. La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad. 33. La enfermera se preocupa por la seguridad física de su niño.		
--	--	---	--	--

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA

Definición Operacional: Se refiere a la opinión del paciente en base a la dimensión expectativa y percepción de la satisfacción de las madres de familia a través de un instrumento de categorías. Obedeciendo dicho criterio de calificación 1,2 y 3 que pertenecen a las escalas de siempre, a veces y nunca. Los valores de la variable son: satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho (39).

Definición Conceptual: Satisfacción se define, como el resultado de una atención brindada por parte de una entidad al usuario con el objetivo de cumplir las expectativas del cliente. Es decir, lo que el usuario refiere y percibe en la atención brindada, tomando como condiciones las áreas físicas y características del servicio o identidad (26).

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
V2: Satisfacción de las madres de familia.	Dimensión Técnica científica	<ol style="list-style-type: none"> 1. El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realiza el registro en el carnet de CRED y le explica el estado de salud de su niño(a) 2. El enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño(a). 3. El enfermero(a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a) 4. El enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y 	Ordinal	<p>Satisfacción medio (24 – 27)</p> <p>Satisfacción baja (20 -23)</p> <p>Satisfacción alta (51 - 60)</p>

		<p>motricidad.</p> <p>5. El enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.</p> <p>6. El enfermero(a) detecta algunas anomalías en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.</p> <p>7. El enfermero(a) le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D (C parásitos, D/C anemia y Testa de Graham.</p> <p>8. El enfermero(a) realiza registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.</p> <p>9. El enfermero(a) le brinda pautas de estimulación</p>		
--	--	---	--	--

	<p>Dimensión humana</p>	<p>temprana, según la edad del niño(a).</p> <p>10. El enfermero(a) saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)</p> <p>11. El enfermero(a) mantiene una buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.</p> <p>12. El enfermero(a) le brinda una explicación sencilla e los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. Comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).</p> <p>13. El enfermero(a) anima, orienta e informa a Ud. O acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño (a</p> <p>14. El enfermero(a) brinda importancia a los</p>	<p>Ordinal</p>	
--	-------------------------	--	----------------	--

	<p>Dimensión Entorno</p>	<p>problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño(a), como: timidez. Agresividad, entre otros.</p> <p>15. El enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido al puesto de Salud.</p> <p>16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.</p> <p>17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).</p> <p>18. El enfermero(a) está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.</p> <p>19. Las condiciones físicas y ambientales del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.</p>	<p>Ordinal</p>	
--	--------------------------	--	----------------	--

		20. El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención de su niño(a).		
--	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para recolectar los datos en el campo de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica nos permite recolectar una cantidad de datos en tiempos cortos y a la vez es flexible o sea se adecúa a los diferentes tipos de población de estudio incluyendo las circunstancias que se presenten, por lo tanto, es la preferida de diferentes investigadores que desarrollan estudios cuantitativos buscando conocer comportamientos y preferencias en los grupos poblacionales de estudio (37).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para poder medir la calidad de atención se utilizó el Cuestionario de Percepción de la calidad de atención de enfermería (PCAE).

El cuestionario de percepción de la calidad de atención de enfermería (PCAE), evalúa la impresión que tienen los padres de familia ante los procedimientos que reciben durante la atención que brinda la enfermera al niño, donde se van a desarrollar actitudes, acciones y comportamientos en base a conocimiento, experiencia, reciprocidad, comunicación y respeto al paciente teniendo en cuenta sus motivaciones, sentimientos y expectativas de los padres de familia (38).

Está constituido por 33 ítems agrupados en 3 dimensiones: Humano (9 ítems) (pregunta del 1 al 9). Se refiere al trato humanizado de la atención, involucra la relación que hay en el personal de salud y el paciente, esto implica respetar la cultura las características propias y los derechos humanos de la persona. Científico - técnico (14 ítems) (pregunta de 10-13) comprende aplicar la tecnología y la ciencia con la finalidad de alcanzar el beneficio máximo a favor de la salud del paciente y disminuir riesgos. Entorno (10 ítems) (pregunta del 24 -33) involucra las condiciones de comodidad del paciente como son: Iluminación adecuada, ventilación, limpieza y orden. Cada ítem tiene como alternativas de respuesta. Siempre: 3 puntos, A veces: 2 puntos, Nunca: 1 punto. En la Dimensión Humano el resultado será: Buena: 19-27 puntos. Regular: 10 - 18 puntos. Mala: 0 -9 puntos. En la Dimensión Científico -técnico el resultado será: Buena: 29 - 42 puntos, Regular: 15 - 28 puntos. Mala: 0 - 14 puntos. En la Dimensión Entorno el resultado será: Buena: 21 -30 puntos, Regular: 11 - 20 puntos, Mal: 0 -10 puntos. El instrumento que permitió medir la satisfacción de las madres de familia que asisten al servicio de CRED, es un cuestionario tipo Likert modificada, elaborado y validado en lima en la tesis elaborada por la licenciada Bertha López (42). Adaptado por las investigadoras Albornoz, Diana y Arica, Doris (43). Dicho cuestionario consta de; presentación, datos generales, datos específicos e instrucciones (42). El instrumento está compuesto de 20 ítems señalando que la dimensión técnica científica abarca las

primeras 9 preguntas, siguiendo con las 6 preguntas que corresponden a la dimensión humana y finalizando con las 5 últimas preguntas correspondientes a la dimensión entorno.

Las tres dimensiones tienen rangos de puntuación para evaluar el instrumento y son: Dimensión Técnica – científica, se evidencia satisfacción alta cuando tenemos un puntaje de: 24 a 27 puntos, satisfacción medio se da cuando hay un puntaje de: 20 a 23 puntos, y satisfacción baja será cuando hay un resultado de: 0 a 19 puntos, Dimensión Humana, cuando tenemos un puntaje de 51 a 60 puntos diremos que tenemos una satisfacción alta y cuando hay satisfacción medio: 45 a 50 puntos, satisfacción baja: 0 a 44 puntos. Dimensión Entorno, satisfacción alta: 14 a 20 puntos, satisfacción medio: 11 a 13 puntos, satisfacción baja: 0 a 10 puntos.

3.7.3. Validación

Validado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, como lo define Maritza Florabel Guinea Larreategui, en su estudio de investigación que lleva por título “Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de Control de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el Centro de Salud Mirones -2016 “. Dicho estudio fue sometido a juicio de expertos, realizando el proceso de la información en la Tabla de Concordancia y Prueba Binominal. Trabajo de investigación que se ejecutó con el fin de obtener la Especialidad en Enfermería Pediátrica. Lima, Perú. Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado, 2016 (38). El siguiente instrumento para evaluar la Satisfacción de las madres de familia que asisten al consultorio de CRED fue validado ítem por ítem, mediante la fórmula de R de Pearson, evidenciando que sus ítems en general son válidos, esto se dio mediante un juicio de expertos conformados por ocho o licenciadas en enfermería: una enfermera especialista en crecimiento y desarrollo, tres enfermeras docentes y cuatro especialistas

en el área de salud pública. Los resultados fueron sometidos a un proceso en la Tabla de Concordancia y la Prueba Binominal. Luego de realizar los ajustes necesarios al instrumento, se realiza la prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba ítem test coeficiente de correlación Pearson en el cual $r > 0.2$ los ítems fueron validados (39).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad estadística a través de la prueba de Alfa de Cronbach es de 0.88, para que exista confiabilidad el Alfa de Cronbach debe ser > 0.6 por lo tanto el instrumento es confiable (38). El instrumento para medir la satisfacción de las madres es confiable mediante la prueba de Alfa de Cronbach se obtiene un resultado de 0.83 por lo tanto el instrumento es confiable (39).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Terminado el trabajo de campo, se pasó a realizar el proceso y el análisis de los datos por ser un estudio de investigación cuantitativo y correlacional, se utilizó métodos estadísticos descriptivos. Para analizar los datos se empleó el programa estadístico SPSS en su versión 26.0 en español. Se empleó el proceso estadístico descriptivo, también se realizó pruebas de hipótesis y finalmente los hallazgos fueron presentados en tablas que nos van a permitir una lectura más didáctica de los resultados.

El procedimiento estadístico inferencial es por prueba de normalidad seguida de la prueba Rho de Spearman no paramétrica. Los valores relevantes se muestran en la siguiente tabla.

Magnitud de la correlación	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-,075	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-,010	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación
+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: Adaptada a Hernández et al., (2010)

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación desarrolló los aspectos éticos:

Principio de autonomía: A través de un documento verbal y escrito se comunicó sobre el beneficio y la importancia que tiene su participación de cada madre de familia comunicándole que su participación es voluntariamente. La presencia de cada madre de familia en esta investigación es confidencial sobre todo los datos que obtuvimos los resultados en la encuesta mediante su respuesta.

Principio de beneficencia: El resultado se evidenció aplicando el instrumento dado, favoreciendo así mejorar el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Principio de no maleficencia: Los resultados que se obtuvieron fueron exactos sin hacer daño alguno a la vez siendo anónimo y confidencial.

Principio de justicia: La participación fue decisión propia de cada madre de familia que quiso participar en la investigación. Todas las encuestas tuvieron los mismos ítems sin excluir color, sexo y raza, se brindó siempre un trato amable por igual.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos a la muestra de estudio, se realiza el análisis descriptivo de los datos generales de las madres de familia y de las variables de estudio.

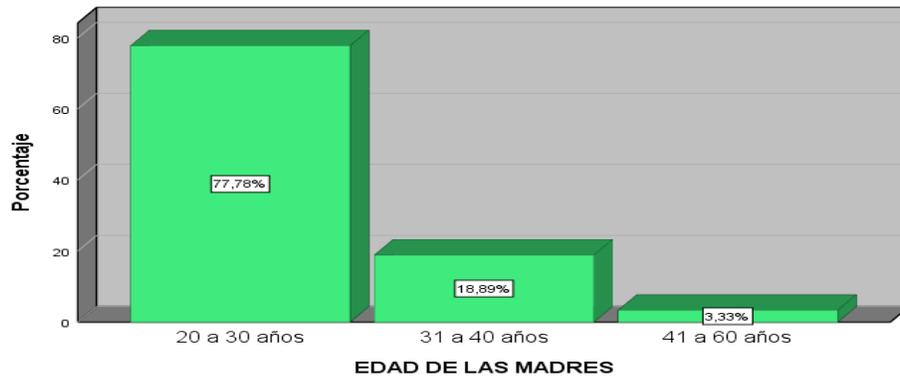
Tabla 1. Edad de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro Materno.

Niveles	f	%
20 a 30 años	70	77,78
31 a 40 años	17	18,89
41 a 60 años	3	3,33
Total	90	100,00

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 1.

Edad de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla y figura 1, se observa que el 77,78% de la muestra de estudio tiene entre 20 a 30 años, el 18,89% entre 31 y 40 años y el 3,33% entre 41 a 60 años de edad.

Tabla 2. Sexo de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Niveles	f	%
Madre de familia	90	100,00
Total	90	100,00

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 2.

Sexo de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla y figura 2, se observa que el 100% de la muestra de estudio son de sexo femenino.

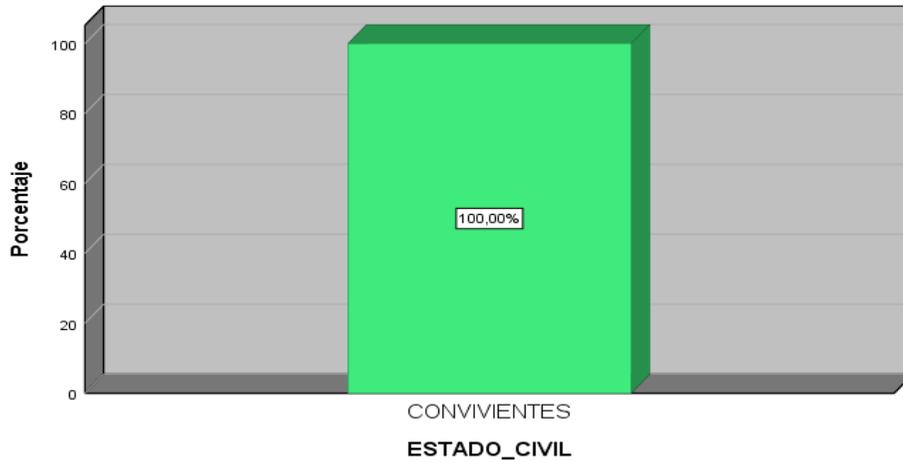
Tabla 3. *Estado civil de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.*

Niveles	f	%
Convivientes	90	100,00
Total	90	100,00

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 3.

Estado civil de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla y figura 3, se observa que el 100% de la muestra de estudio con convivientes con respecto a su estado civil.

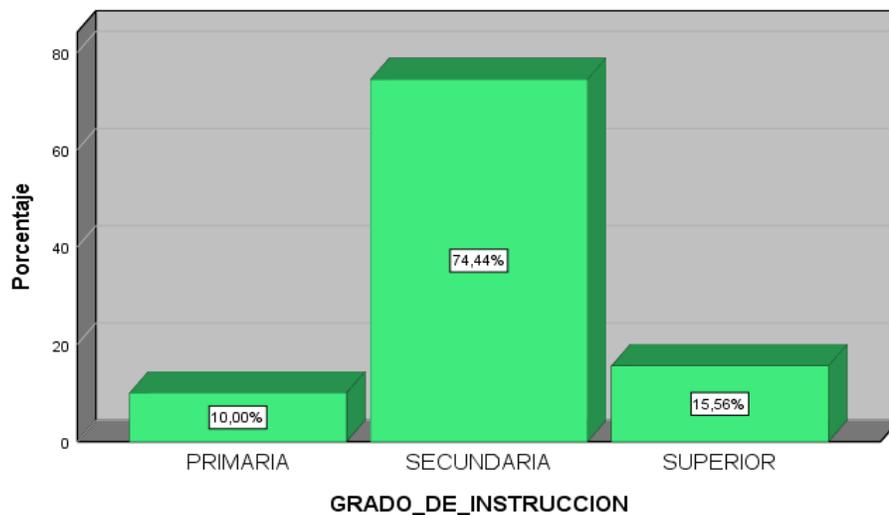
Tabla 4. Grado de instrucción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Niveles	f	%
Primaria	9	10,00
Secundaria	67	74,44
Superior	14	15,56
Total	90	100,00

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 4.

Grado de instrucción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla y figura 4, se observa que el 10,0% de la muestra de estudio su nivel de instrucción es primaria, el 74,44% secundaria y el 15,56% superior.

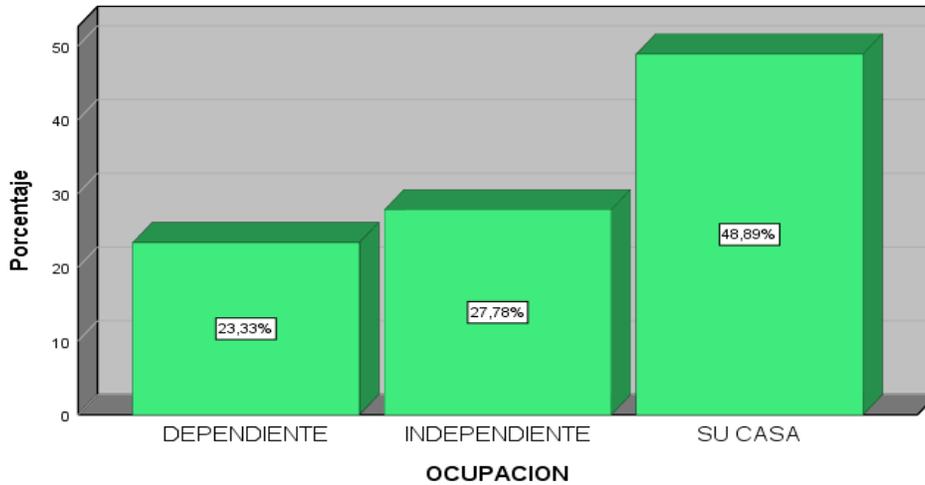
Tabla 5. Ocupación de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Niveles	f	%
Dependiente	21	23,33
Independiente	25	27,78
De su casa	44	48,89
Total	90	100,00

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 5.

Ocupación de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla y figura 5, se observa que la ocupación de las madres es dependiente para el 23,33%, independiente para el 27,78% y de su casa para el 48,89%.

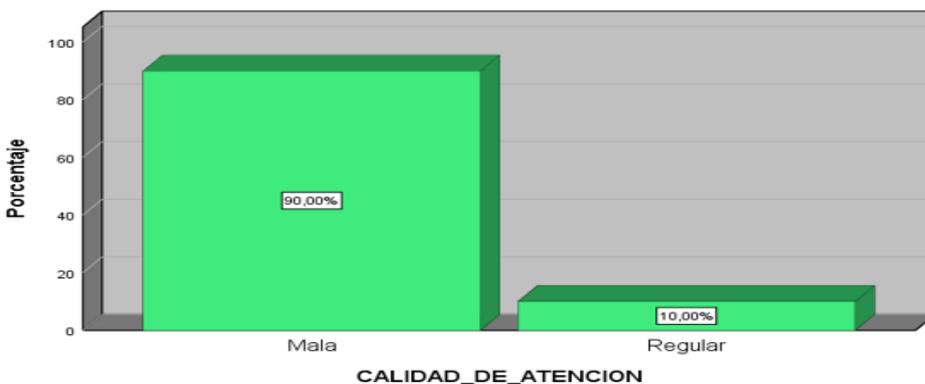
Tabla 6. Niveles de la variable calidad de atención.

Niveles	f	%
Mala	81	90,00
Regular	9	10,00
Buena	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 6.

Niveles de la variable calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se observa que el 90% (81 madres de familia) considera que la calidad de la atención es mala en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 10% (9 madres de familia) lo ubica en regular.

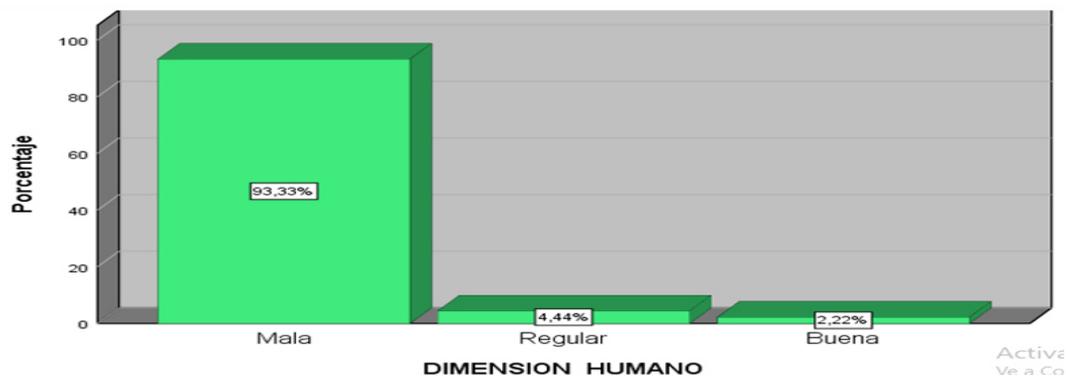
Tabla 7. Niveles de la dimensión humano de la calidad de atención.

Niveles	f	%
Mala	84	93,33
Regular	4	4,44
Buena	2	2,22
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 7.

Niveles de la dimensión humano de la calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se evidencia que el 93,3% (84 madres de familia) considera que la dimensión humana de calidad de la atención es mala en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 4,44% (4 madres de familia) lo ubica en regular y finalmente el 2,22% (2 madres de familia) la considera como buena.

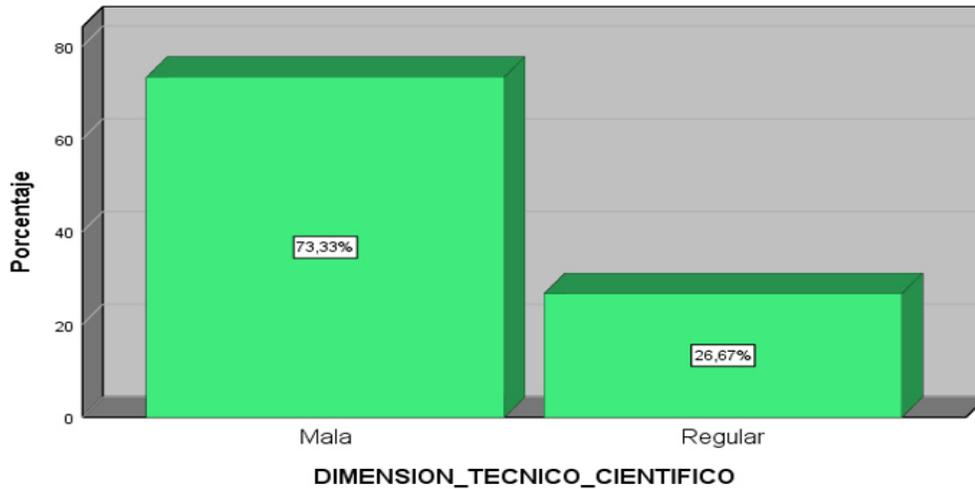
Tabla 8. Niveles de la dimensión técnico científico de la calidad de atención

Niveles	f	%
Mala	66	73,33
Regular	24	26,67
Buena	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios sometidos a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 8.

Niveles de la dimensión técnico científico de la calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se evidencia que el 73,3% (66 madres de familia) considera que la dimensión técnico científico de calidad de la atención es mala en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 26,6% (24 madres de familia) lo ubica en regular.

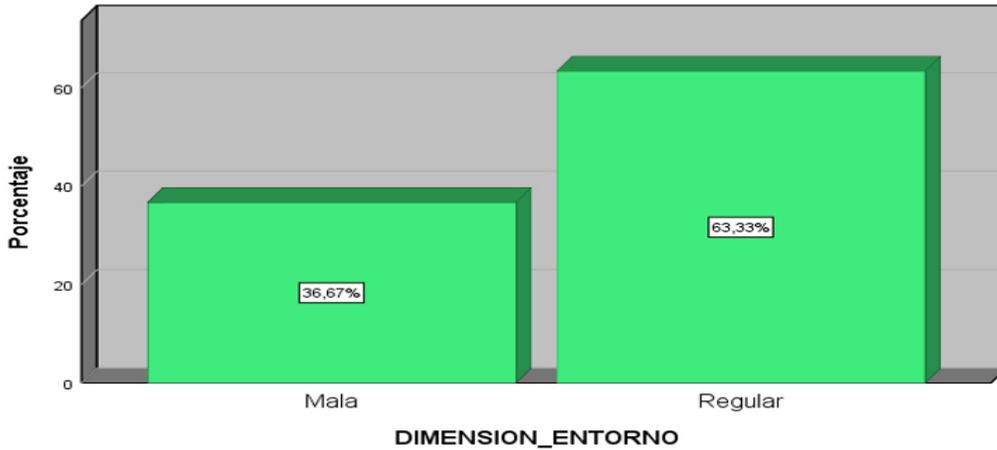
Tabla 9. Niveles de la dimensión entorno de la calidad de atención

Niveles	f	%
Mala	33	36,67
Regular	57	63,33
Buena	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 9.

Niveles de la dimensión entorno de la calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se evidencia que el 36,67% (33 madres de familia) considera que la dimensión entorno de calidad de la atención es mala en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 63,33% (57 madres de familia) lo ubica en regular.

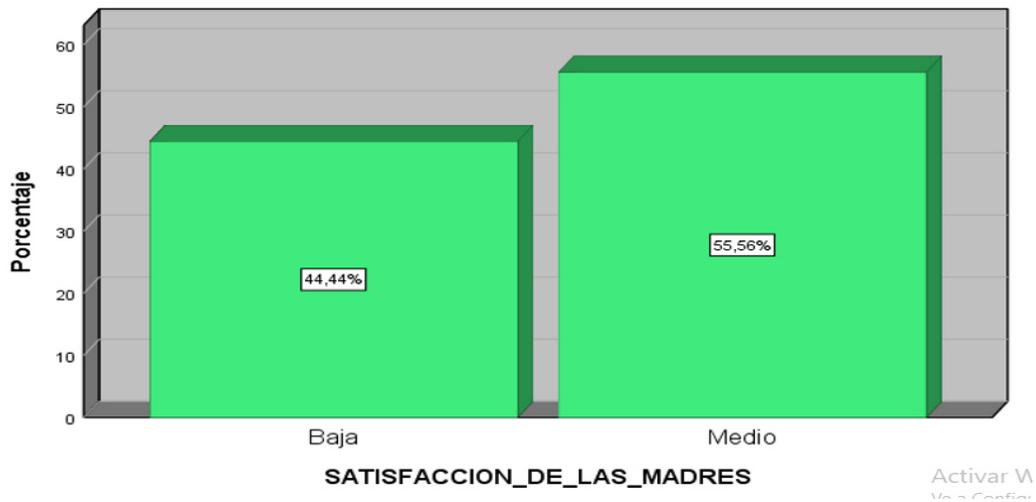
Tabla 10. Niveles de la variable satisfacción de las madres.

Niveles	f	%
Baja	40	44,44
Medio	50	55,56
Alta	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios sometidos a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 10.

Niveles de la variable satisfacción de las madres



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se evidencia que el 44,44% (40 madres de familia) considera que la variable satisfacción de las madres es baja en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 55,56% (50 madres de familia) lo ubica en medio.

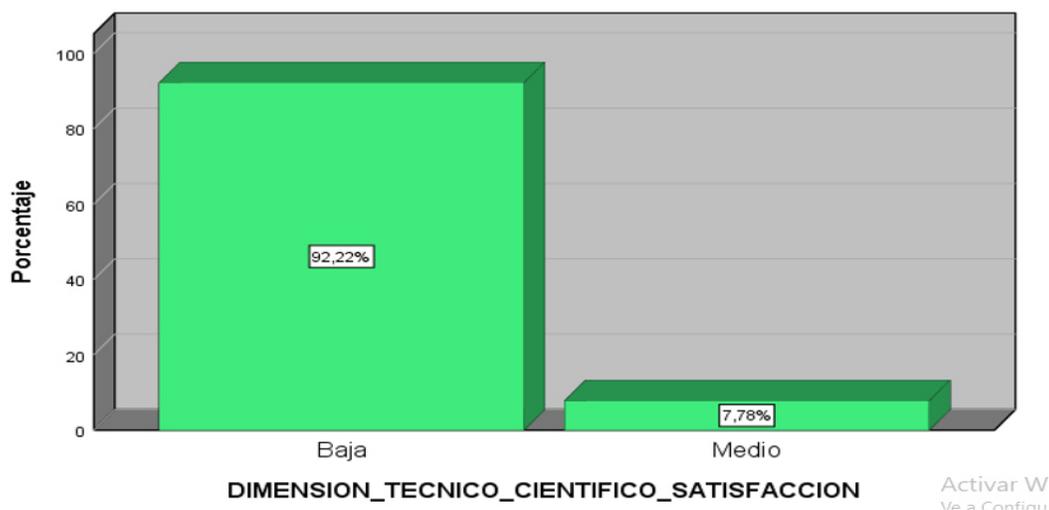
Tabla 11. Niveles de la dimensión técnico científico.

Niveles	f	%
Baja	83	92,22
Medio	7	7,78
Alta	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios sometidos a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 11.

Niveles de la dimensión técnico científico.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11, se observa que el 92,22% (83 madres de familia) considera que la dimensión técnico científico de la variable satisfacción de las madres es baja en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 7,78% (7 madres de familia) lo ubica en medio.

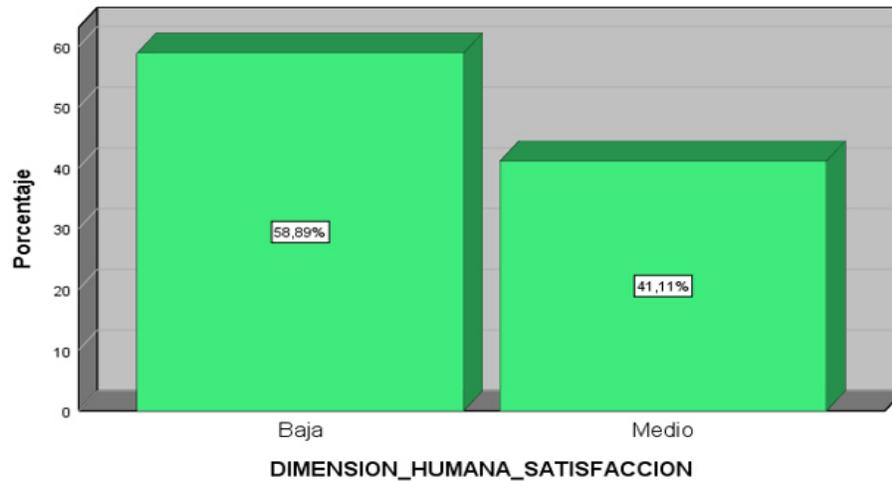
Tabla 12. Niveles de la dimensión humana.

Niveles	f	%
Baja	53	58,89
Medio	37	41,11
Alta	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios sometidos a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 12.

Niveles de la dimensión humana.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, se observa que el 58,89% (53 madres de familia) considera que la dimensión humana de la variable satisfacción de las madres es baja en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 41,11% (37 madres de familia) lo ubica en medio.

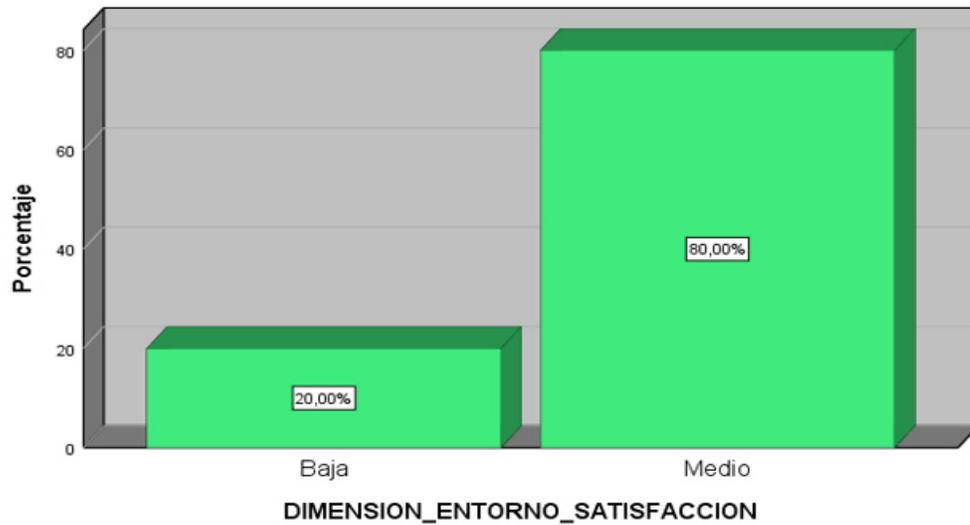
Tabla 13. Niveles de la dimensión entorno.

Niveles	f	%
Baja	18	20,00
Medio	72	80,00
Alta	0	0,00
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionarios aplicados a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Figura 13.

Niveles de la dimensión entorno.



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a 90 madres del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13, se observa que el 20,00% (18 madres de familia) considera que la dimensión entorno de la variable satisfacción de las madres es baja en el servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022, seguidamente el 80,00% (72 madres de familia) lo ubica en medio.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla 14. Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción de las madres.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Calidad de atención	0.530	90	0.000
Satisfacción de las madres	0.369	90	0.000

Para la validación de las hipótesis, se aplicaron los siguientes criterios:

- Ho: Información es distribución normal.
- H1: Información no es distribución normal.

Considerando la decisión:

$p < 0.05$, rechaza Ho.

$p > 0.05$, no rechaza Ho.

Significado: Corresponde al 0.05 equivale (95%).

Interpretación: En la tabla 11, dentro de las pruebas de normalidad, se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a por tratarse de una muestra mayor de 90 elementos, donde los p-valores de las variables calidad de atención y satisfacción de las madres fueron inferiores al nivel determinado de significación, por lo que los datos no se distribuyen normal considerando que se rechazó los resultados H0 y se aceptó H1. Es por esto que se aplican estadísticas no paramétricas utilizando la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis general

Hg: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Para ello se debe cumplir que si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula Ho y se descarta la hipótesis alterna Hg de acuerdo a la Rho de Spearman

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna Hg y se descarta la hipótesis nula Ho de acuerdo a la Rho de Spearman.

Tabla 15. Correlación de la hipótesis general.

	Rho de Spearman	Satisfacción de las madres
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0.298
	p-valor	0.004
	N	90

Interpretación: En la tabla 12, en referencia a la hipótesis general, se identificó una relación significativa positiva débil, con Rho de Spearman de 0,298, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica rechazo de H_0 y aceptación de H_g . Por lo tanto, si existe relación significativa positiva débil entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Hipótesis específica 1

H 1: Existe relación entre la dimensión técnico-científico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

H 01: No existe relación entre la dimensión técnico-científico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Para ello se debe cumplir que si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H_{01} y se descarta la hipótesis alterna H_1 de acuerdo a la Rho de Spearman.

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H_1 y se descarta la hipótesis nula H_{01} de acuerdo a la Rho de Spearman.

Tabla 16. Correlación de hipótesis específica 1.

	Rho de Spearman	Satisfacción de las madres
Dimensión técnico científico	Coefficiente de correlación	0.539
	p-valor	0.000
	N	90

Interpretación: En la tabla 13, en referencia a la hipótesis específica 1, se identificó una relación significativa positiva media, con Rho de Spearman de 0,539, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica rechazo de H_0 y aceptación de H_a . Por lo tanto, si existe relación significativa positiva media entre la dimensión técnico-científico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Hipótesis específica 2

H 2. Existe relación entre la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

H_0 2. No existe relación entre la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Para ello se debe cumplir que si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H_0 2 y se descarta la hipótesis alterna H_2 de acuerdo a la Rho de Spearman.

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H_2 y se descarta la hipótesis nula H_0 2 de acuerdo a la Rho de Spearman.

Tabla 17. Correlación de hipótesis específica 2.

	Rho de Spearman	Satisfacción de las madres
Dimensión Humano	Coefficiente de correlación	0.239
	p-valor	0.023
	N	90

Interpretación: En la tabla 14, en referencia a la hipótesis específica 2, se identificó una relación significativa positiva débil, con Rho de Spearman de 0,239, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica rechazo de H02 y aceptación de H2. Por lo tanto, si existe relación significativa positiva débil entre la dimensión humano de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Hipótesis específica 3

H 3. Existe relación entre la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

H0 3. No existe relación entre la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

Para ello se debe cumplir que si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H03 y se descarta la hipótesis alterna H3 de acuerdo a la Rho de Spearman.

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H3 y se descarta la hipótesis nula H03 de acuerdo a la Rho de Spearman.

Tabla 18. Correlación de hipótesis específica 3.

	Rho de Spearman	Satisfacción de las madres
Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	0.851
	p-valor	0.000
	N	90

Interpretación: En la tabla 15, en referencia a la hipótesis específica 3, se identificó una relación significativa positiva considerable con Rho de Spearman de 0,851, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica rechazo de H03 y aceptación de H3. Por lo tanto, si existe relación significativa positiva considerable entre la dimensión entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

4.1.3 Discusión de resultados

Los resultados de los hallazgos de la investigación, se indican a continuación: Sobre la hipótesis general de la investigación, se determinó con Rho de Spearman de 0,298, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva débil entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022. Los resultados guardan similitud con los encontrados por Maggi en el 2018, en la cual considera que la calidad de la atención está asociada a los factores como la fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía, por lo que al ser considerado con niveles bajos causan insatisfacción entre los usuarios, lo que esto indica que la calidad de atención está estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios (12).

También los resultados de Javed & Ilyas (2018) encontró que la satisfacción de los usuarios estaba más relacionada con la empatía en los hospitales públicos y con la capacidad de respuesta en los privados (14). Así mismo, Aguilar (2017) encontró que el 65.1% de pacientes percibían la calidad como regular y el 45,4% refirieron estar literalmente satisfechos, además se expuso que la satisfacción del cliente y la calidad de servicio mantenían relación significativa. Por su parte, Aguilar en el 2017 en su investigación sobre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción en las madres de familia de los niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo de niño sano, encontró que si existe una relación directa de (0.502) y significativa (0.000) entre las variables estudiadas (16). Así mismo, Palacios (2017) encontró relación significativa entre las variables, se evidenció que la mayor parte de usuarios se sintió insatisfecho con dicha atención brindada por lo tanto la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentro con un nivel bajo en atención (17).

Sobre la hipótesis específica 1 de la investigación, se identificó con Rho de Spearman de 0,539, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva media entre la dimensión técnico-científico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022. Los resultados guardan semejanza con los resultados encontrados por Díaz en el 2016 en su investigación realizada en Puerto Maldonado- Perú, evidenció que la mayoría de madres se encontraban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, además halló que en la dimensión técnico-científica también se encontraban satisfechas, por lo cual tenían relación directa con la calidad de la atención (40).

Referente a la hipótesis específica 2, se identificó una relación significativa positiva débil, con Rho de Spearman de 0,239, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 por lo tanto, si hay relación significativa positiva débil entre la dimensión humano de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022. Coinciden con los encontrados por Quispe y Ramos en el año 2016, donde concluyó que el nivel de satisfacción de las madres fue media en el 86,7%, en la dimensión humana obtuvo que el 73% tiene nivel de satisfacción media (41).

En referencia a la hipótesis específica 3, se identificó una relación significativa positiva considerable con Rho de Spearman de 0,851, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si hay relación significativa positiva considerable entre la dimensión entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022. Resultados que guardan semejanza con los encontrados por Díaz en el 2016 en su evidenció que la mayoría de madres se encontraban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, en cuanto a la dimensión entorno también se encontraban satisfechas, por lo cual tenían relación directa con la calidad de la atención (40).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En respuesta a los objetivos de la investigación:

1. Se determinó con Rho de Spearman de 0,298, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva débil entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

2. Se identificó con Rho de Spearman de 0,539, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva media entre la dimensión técnico-científico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

3. Se identificó con Rho de Spearman de 0,239, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva débil entre la dimensión humano de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.

4. Se identificó con Rho de Spearman de 0,851, seguida de sig. (Bilateral) menor de 0,05 indica que si existe relación significativa positiva considerable entre la dimensión entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno Juan de Lima 2022.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda al personal médico que labora en el servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro Materno de Lima 2022, reformar y ampliar sus esfuerzos referentes a mejorar los niveles de satisfacción de las madres, realizando las buenas prácticas médicas, de forma de reducir los índices de malas praxis.

2. Se recomienda al personal médico capacitar, incentivar a las madres de familia, referente al tema de asistir a su control mensual de su niño que se da en el consultorio de CRED, con el propósito de recibir una atención integral para un desarrollo adecuado del niño.

3. Se recomienda al personal médico establecer contacto y trato humanizado con los padres de familia, lo cual permitirá el desarrollo de la confianza y seguridad sobre el servicio que prestan en materia de salud a los niños.

4. También al personal médico se recomienda, enfocar su desempeño profesional sobre motivar y ofrecer la adecuada información a los padres de familia sobre la prevención de enfermedades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Pública [Internet]. 12 de mayo de 2020 [citado 11 de septiembre de 2021];44:e64. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7213064/>.
2. OPS/OMS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0.
3. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp. Salud Pública [Internet]. 17 de enero de 2020 [citado 11 de septiembre de 2021];36:6208. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>.
4. MINSA. Cred: Control de Crecimiento y Desarrollo [Internet]. 2018 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/326-cred-control-de-crecimiento-y-desarrollo>
5. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa: Seguridad alimentaria en el mundo. [Internet]. 2017. [Acceso 9 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news->

room/detail/15-09-2017-world-hunger-again-on-the-rise-driven-by-conflict-and-climate-change-new-un-report-says

6. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas 2017. [Internet]. [Acceso 10 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.paho.org/salud-en-lasamericas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>

7. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; 3(1). Disponible en: <https://www.metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articulojs-574>

8. MINSA. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M.N5372017. Lima; 2017. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>

9. Subregión de salud Luciano Castillo Colona. Oficina de estadística; 2018. <https://www.dsrlcc.gob.pe/srslcc/2021/03/15/plan-operativo-institucional-2020/>

10. MINSA. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en salud. Portal MINSA. 2016 [consultado el 4 de abril de 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>.

11. OMS, Temas de salud Desarrollo del niño, Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>

12. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

13. Orozco UJF. Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Recibida En Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007602>.

14. Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations. *International journal of health care quality assurance*, 31(6), 489–501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>.

15. Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085> {<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>.

16. Aguilar Reyes, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2(2), 7-27. <https://doi.org/10.18050/ecn.v2i2.1855>

17. Palacios ZMR. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo y la Relación con la Calidad de Atención del Servicio de Consulta Externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 [Tesis]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357;jsessionid=D6CE94AF8B4EC_459152E3327A5E5DD11.

18. Ishikawa. ¿Qué es el control de calidad Total? La Modalidad Japonesa. Grupo Editorial Norma. 2015. Colombia. [internet] Disponible https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay?vid=56UDC_INST:56UDC_INST&tab=Everything&docid=alma991005948089703936&lang=es&context=L&adaptor=Local%20Search%20Engine&query=any,contains,control%20de%20calidad&offset=0.

19. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado académico de: Magister en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

20. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad de salud. Lima Perú. 2021. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf.

21. Cueva Rodríguez, Erica Emili. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre [Tesis Para obtener el Título Profesional de enfermera]. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Enfermería Escuela Académico Profesional de Enfermería. Trujillo, Perú. 2017. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8735>

22. MINSA. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas – Lima., 2017. <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.

23. Nuevas Normas ISO Una Iniciativa de escuela Europea de Excelencia. https://capitalis.com/calidad/?gclid=EAIaIQobChMIyteN4PL49wIVokFIAB1newCDEAAYASAAEgInjPD_BwE.

24. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad de salud. Lima Perú. 2021. Disponible en: <https://incaprodex.com/wp-content/uploads/2021/08/enfermeria-comunitaria-2.pdf>

25. Nadly F, Moncada G, Méndez C, Badilla M. Soto P. Ivanovic P, Reynaldo K y Canales M. Calidad en enfermería: Su Gestión, implementación y medición. [Revista Médica Clínica Las Condes] 2018. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

26. Tello M. Nivel de Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Internet]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tellomw.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

27. Orihuela Mendoza KY. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte - 2019 [Internet]. 2019. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21971>.

28. Normas de Gestión de la calidad del cuidado. [internet] 2016. Colegio de Enfermeros del Perú. Disponible en: <http://ceppiura.com/normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero/>.

29. Cubas J. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú. 2017. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/745>.

30. Barrientos Gómez RE, Quezada Tarazona LD, Verastegui Salvador M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima. Repos. Inst. – UNAC [Internet]. 2015 [citado 11 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/>.

31. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. Disposiciones generales. Artículo 3°: Ámbito de la profesión de enfermería. 2002. Pág. 128. http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf.

32. Lizana, D. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Lima. [Trabajo académico para optar el título de: Especialista en

Enfermería en Emergencia.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Deli_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

33.Ministerio de Salud (MINSA): REDES FUNCIONALES DE ATENCIÓN: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. [Internet].

Disponibleen:http://www.bvs.org.pe/local/File/FORO_AUS/RED_FUNC_SALUD_AUS.pdf.

34.Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. Disposiciones generales. Artículo 3°: Ámbito delaprosióndeenfermería.2002.Pág.128.http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_en_fermero_27669.pdf.

34.Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Médica Electrónica [Internet]. diciembre de 2014 [cita do 11 de septiembre de 2021];36(6):835-45. Disponibleen:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242014000600004.

35.Guerrero-Ramírez R, Riva M, Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enfermería Hered. 20 de febrero de 2017; 9:125. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>.

36.Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.2018. 714.

37. Guinea Larreategui, Maritza Validación del instrumento de percepción de calidad de atención de la enfermera en el servicio de CRED, [Título de Especialista]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5371/Guinea_lm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

38. López Tirado B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del hospital Santa Rosa [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Acceso 16 de noviembre del 2019] Disponible. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y .

39. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>.

40. Quispe Ccallo M. y Ramos Ariza W. Satisfacción de La Calidad Del Cuidado de Enfermería Y Deserción al Control De Crecimiento y Desarrollo en Menores de 3 Años [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.p>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo -junio en un Centro Materno 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo la Calidad de Atención de enfermería se relaciona con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión Científico-</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres de familia</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar como la dimensión Científico – técnico de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de Atención de</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de Atención de Enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Científico - técnico Humana Entorno</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de las madres de familia</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Técnico - científico Humana</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Este presente trabajo es de tipo básica ya que está orientado en el conocimiento. Según esquema investigativo descriptivo-correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>En la presente investigación el método que se empleara es cuantitativo por lo tanto se</p>

<p>técnico de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?</p>	<p>de las madres de familia.</p> <p>Identificar como la dimensión Humana de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia.</p> <p>Identificar como la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia.</p>	<p>Enfermería y la Satisfacción de las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HI 1: Existe relación entre la dimensión científico -técnico de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p> <p>HI 2. Existe relación entre la dimensión Humana de la Calidad de</p>	<p>Entorno</p>	<p>va emplear el método hipotético deductivo</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población está constituida por 90 madres de familia de los niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p> <p>La muestra está conformada por un grupo femenino de 90 madres que participan de manera libre y voluntaria.</p>
---	---	--	----------------	---

<p>¿Cómo la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería incide en la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022?</p>		<p>atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p> <p>HI 3. Existe relación entre la dimensión Entorno de la Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en un Centro Materno de Lima 2022.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo en el periodo marzo -junio en un Centro Materno 2022.

INSTRUMENTOS: Cuestionario

I. Objetivo: Determinar como la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres de familia.

II. Presentación: Buen día, mi nombre es Rosa Vasquez Velasquez, egresada de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, actualmente estoy realizando un trabajo de investigación, con el objetivo de recolectar datos respecto a la satisfacción de las madres de familia sobre la atención que recibe de parte del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo de este Centro Materno de Lima. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

III.DATOS GENERALES:

- 1) Edad:
- 2) 2) Sexo: Masculino Femenino
- 3) 3) Grado de instrucción: Sin instrucción Primaria Secundaria Superior
- 4) 4) Estado civil: Soltero Casado Divorciado Viudo Conviviente
- 5) 5) Procedencia: Lima

IV.INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y con atención las proposiciones que a continuación se les presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime la más adecuada. Por cada ítem encontrará 3 posibilidades de respuesta pudiendo elegir sólo una:
NUNCA, ALGUNAS VECES, SIEMPRE

Nº	ÍTEMS / ENUNCIADOS	SIEMPRE 1	ALGUNAS VECES 2	NUNCA 3
	INTERPERSONAL /HUMANO			
1	La enfermera le saluda a usted y al niño cuando ingresa al servicio de CRED.			
2	La Enfermera está bien uniformada y arreglada durante la atención.			
3	La enfermera llama al niño por su nombre cuando acude a la consulta .			
4	La Enfermera muestra paciencia, una actitud comprensiva y sonríe durante la atención.			
5	Durante la atención la Enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto a Ud., y al niño.			
6	La Enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano. respeta sus creencias y costumbres.			
7	La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
8	Al terminar la consulta la Enfermera se despide con amabilidad.			
9	La enfermera se da tiempo para conversar sobre el estado de salud de su niño.			
	TECNICO -CIENTIFICO			
10	La Enfermera realiza el control del peso y talla.			
11	La Enfermera le orienta sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
12	La Enfermera realiza la evaluación física.			
13	Ante un problema detectado en el niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			

14	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
15	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
16	La Enfermera le orienta sobre el desarrollo de su niño.			
17	Las orientaciones que le brinda la Enfermera ante sus dudas son claras y entendibles.			
18	La Enfermera le pregunta acerca de los alimentos que consume su niño.			
19	La Enfermera le orienta sobre los alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			
20	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
21	La Enfermera muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED.			
22	Al final de la consulta le entrega indicaciones escritas.			
23	La Enfermera la cita para el siguiente mes.			
	ENTORNO			
24	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.			
25	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada			
26	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.			
27	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.			
28	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.			
29	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
30	Considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado.			

31	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			
32	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.			
33	La enfermera se preocupa por la seguridad física de su niño.			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA

Marque con una "X" debajo del enunciado que más sinceramente refleje su opinión personal.

N ^o	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		SIEMPRE 1	A VECES 2	NUNCA 3
1	El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realiza el registro en el carnet de CRED y le explica el estado de salud de su niño(a)			
2	El enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño(a).			
3	El enfermero(a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a)			
4	El enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y motricidad.			
5	El enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar			

	sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			
6	El enfermero(a) detecta algunas anomalías en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			
7	El enfermero(a) le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Testa de Graham.			
8	El enfermero(a) realiza registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
9	El enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad del niño(a).			
10	El enfermero(a) saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)			
11	El enfermero(a) mantiene una buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
12	El enfermero(a) le brinda una explicación sencilla e los			

	procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. Comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).			
13	El enfermero(a) anima, orienta e informa a Ud. O acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
14	El enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño(a), como: timidez. Agresividad, entre otros.			
15	El enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido al puesto de Salud.			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.			
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
18	El enfermero(a) está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
19	Las condiciones físicas y			

	ambientales del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención de su niño(a):			

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: Calidad de Atención de Enfermería relacionado con la Satisfacción de las Madres de familia del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el periodo marzo – junio en un centro materno de Lima, 2022. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico aurisita1987@gmail.com que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad de Atención de Enfermería relacionado con la Satisfacción de las Madres de familia del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el periodo marzo – junio en un centro materno de Lima, 2022

Nombre de los investigadores principal:

VASQUEZ VELASQUEZ, ROSA AURELIA

Propósito del estudio: Determinar como la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres de familia.

Participantes: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Participación: Es voluntaria.

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

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

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

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los 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....., coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al....., Presidente del Comité de Ética de la....., ubicada en la 4, correo electrónico:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de 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 el estudio.

Documento Nacional de Identidad:44544514

Correo electrónico personal o institucional: aurisita1987@gmail.com

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellido:	Firma o huella digital
DNI:	
Teléfono:	

LIMA 16 DE MAYO 2022

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante

Anexo 5: Informe del asesor de tourniting

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	ROSA AURELIA ELASQUEZ VASQUEZ V
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
15766 Words	83940 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
75 Pages	387.5KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 4, 2022 4:56 PM GMT-5	Oct 4, 2022 4:59 PM GMT-5
● 19% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c	
<ul style="list-style-type: none">• 18% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 6% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 6% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossr
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Bloques de texto excluidos manualmente	<ul style="list-style-type: none">• Material citado• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Resumen

9	repositorio.usil.edu.pe	<1%
	Internet	
10	myslide.es	<1%
	Internet	
11	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	Internet	
12	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Internet	
13	revistas.uladech.edu.pe	<1%
	Internet	
14	Universidad Wiener on 2022-09-14	<1%
	Submitted works	
15	repositorio.upci.edu.pe	<1%
	Internet	
16	hdl.handle.net	<1%
	Internet	
17	es.slideshare.net	<1%
	Internet	
18	repositorio.unap.edu.pe	<1%
	Internet	
19	repositorio.uss.edu.pe	<1%
	Internet	
20	Universidad Wiener on 2022-09-30	<1%
	Submitted works	

21	docplayer.es	Internet	<1%
22	rpmesp.ins.gob.pe	Internet	<1%
23	repositorio.unp.edu.pe	Internet	<1%
24	dspace.ucuenca.edu.ec	Internet	<1%
25	repositorio.unc.edu.pe	Internet	<1%
26	intranet.uwiener.edu.pe	Internet	<1%
27	Carbajal Tito, Mayra Alejandra Delgado Tineo, Luisana Jackeline. "Estr...	Publication	<1%
28	repositorio.unjfsc.edu.pe	Internet	<1%
29	dspace.uce.edu.ec	Internet	<1%
30	docplayer.com.br	Internet	<1%
31	tesis.ucsm.edu.pe	Internet	<1%
32	documents.mx	Internet	<1%

33	pesquisa.bvsalud.org	<1%
	Internet	
34	ateneo.unmsm.edu.pe	<1%
	Internet	
35	core.ac.uk	<1%
	Internet	
36	purl.org	<1%
	Internet	
37	researchgate.net	<1%
	Internet	
38	Universidad Wiener on 2022-09-07	<1%
	Submitted works	
39	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
	Internet	
40	Universidad Wiener on 2022-10-01	<1%
	Submitted works	
41	diadelsur.com	<1%
	Internet	
42	issuu.com	<1%
	Internet	
43	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Internet	
44	repositorio.utp.edu.pe	<1%
	Internet	

45	algoritmo.com.ar Internet	<1%
46	repositorio.undac.edu.pe Internet	<1%
47	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
48	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
49	1library.co Internet	<1%
50	Universidad Wiener on 2022-09-26 Submitted works	<1%
51	medisan.sld.cu Internet	<1%
52	gestiopolis.com Internet	<1%
53	repositorio.unsa.edu.pe Internet	<1%
54	repositorio.upa.edu.pe Internet	<1%
55	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
56	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%

57	slideshare.net Internet	<1%
----	-----------------------------------	-----

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA PRESENTADO POR

repositorio.uwiener.edu.pe

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DE

repositorio.uwiener.edu.pe

Dedicatoria

repositorio.uwiener.edu.pe

2.1.2 Antecedentes nacionales

repositorio.uwiener.edu.pe

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

repositorio.uwiener.edu.pe

Matriz operacional de la variable: Calidad de atención de enfermería Matriz operaci...

repositorio.uwiener.edu.pe

calidad de atención Tabla

repositorio.uwiener.edu.pe

Resumen Objetivo: Determinar como la calidad de atención de enfermería

repositorio.uwiener.edu.pe

estudio tiene diseño descriptivo de corte transversal, participaron

repositorio.uwiener.edu.pe

existe relación significativa

repositorio.uwiener.edu.pe

Existe relación significativa

repositorio.uwiener.edu.pe

Palabras claves: Calidad de atención de enfermería, Satisfacción de

repositorio.uwiener.edu.pe

the satisfaction of

repositorio.uwiener.edu.pe

and methods: This

repositorio.uwiener.edu.pe

the growth and development service with their children

repositorio.uwiener.edu.pe

Result: A total of

repositorio.uwiener.edu.pe

investigación consta de 5 capítulos

repositorio.uwiener.edu.pe

bases teóricas y las hipótesis .Capítulo III

repositorio.uwiener.edu.pe

descriptivo de corte transversal con una muestra de 364

repositorio.uwiener.edu.pe

en la categoría de 41-50 años (29%, 106 de 364) asimismo

repositorio.uwiener.edu.pe

dimensiones ,solo "Bienes tangibles

repositorio.uwiener.edu.pe

concluye que la calidad del servicio resulto

repositorio.uwiener.edu.pe

por lo tanto se

repositorio.uwiener.edu.pe

resultados se

repositorio.uwiener.edu.pe

las dimensiones seguridad y aspectos tangibles

repositorio.uwiener.edu.pe

2.2. Bases teóricas

repositorio.uwiener.edu.pe

2.2.1. Calidad de atención. Definición de calidad

repositorio.uwiener.edu.pe

2.2.2 Satisfacción del paciente. Definición de Satisfacción

repositorio.uwiener.edu.pe

b. Satisfacción del Paciente

repositorio.uwiener.edu.pe

Enfermería

repositorio.uwiener.edu.pe

La enfermería

repositorio.uwiener.edu.pe

salud .Los

repositorio.uwiener.edu.pe

2.3. Formulación de hipótesis

repositorio.uwiener.edu.pe

2.3.1 Hipótesis General

repositorio.uwiener.edu.pe

Hi: Existe relación

repositorio.uwiener.edu.pe

Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de

repositorio.uwiener.edu.pe

Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de

repositorio.uwiener.edu.pe

Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de

repositorio.uwiener.edu.pe

3.3 Tipo de Investigación

repositorio.uwiener.edu.pe

variables a través de un patrón predecible para

repositorio.uwiener.edu.pe

madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

Criterios de Inclusión

repositorio.uwiener.edu.pe

Matriz operacional de la variable: Calidad de atención de enfermería

repositorio.uwiener.edu.pe

Escala valorativa (niveles orango)

repositorio.uwiener.edu.pe

Tabla 2 Matriz operacional de la variable

repositorio.uwiener.edu.pe

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica Para
Universidad Wiener on 2022-08-25

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para
Universidad Wiener on 2022-09-24

33 ítems agrupados en 3 dimensiones: Humano (9 ítems) (pregunta

tesis.ucsm.edu.pe

aplicar

repositorio.ucv.edu.pe

Cada ítem tiene como alternativas de

tesis.ucsm.edu.pe

las condiciones de comodidad del

dspace.unitru.edu.pe

las 5 últimas preguntas

repositorio.uwiener.edu.pe

Satisfacción medio: 45 a 50 puntos, Satisfacción

repositorio.uwiener.edu.pe

Validado en la Universidad Nacional

tesis.ucsm.edu.pe

Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención huma...

tesis.ucsm.edu.pe

madres de familia que

hdl.handle.net

por ítem, mediante la fórmula de R de Pearson

repositorio.uwiener.edu.pe

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Universidad Wiener on 2022-09-08

se muestran en la siguiente tabla

repositorio.ucv.edu.pe

1,00 Correlación negativa perfecta-0,90 Correlación negativa muy fuerte

repositorio.ucv.edu.pe

3.9. Aspectos éticos La presente investigación desarrollo los

repositorio.uwiener.edu.pe

su participación decada

repositorio.uwiener.edu.pe

el servicio de Crecimiento yDesarrollo. No maleficencia: Los resultados

repositorio.uwiener.edu.pe

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS4.1 Resultados...

repositorio.uwiener.edu.pe

niños que acuden al consultorio de crecimiento ydesarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

de la dimensión

1library.co

niños que acuden al consultorio de crecimiento ydesarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

Figura 2Niveles de la dimensión

repositorio.ucv.edu.pe

Interpretación. En la tabla 4 y figura

repositorio.uwiener.edu.pe

niños que acuden al consultorio de crecimiento ydesarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

dimensión técnico científico de la calidad de atención

repositorio.uwiener.edu.pe

la tabla

repositorio.utesup.edu.pe

en el consultoriode crecimiento y desarrollo en un Centro

repositorio.uwiener.edu.pe

la dimensión entorno de la calidad de atención

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente: Cuestionario aplicado a

revistas.uladech.edu.pe

satisfacción de las madresSATISFACCION DE LAS MADRES

repositorio.ucv.edu.pe

niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

Figura 5

repositorio.ucv.edu.pe

Interpretación. En la tabla

repositorio.uwiener.edu.pe

satisfacción de las madres

hdl.handle.net

Figura 6

repositorio.ucv.edu.pe

niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

repositorio.uwiener.edu.pe

satisfacción de las madres

hdl.handle.net

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENERFACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD...

Universidad Wiener on 2022-09-24

ASESOR:DRA. MARÍA HILDA CÁRDENAS DE FERNÁNDEZLIMA .PERU2022

Universidad Wiener on 2022-09-30

0,05 por lo tanto

repositorio.ucv.edu.pe

Calidad de atención de enfermería con la Satisfacción de

repositorio.uwiener.edu.pe

a la hipótesis específica 2, se

repositorio.upci.edu.pe

relación significativa positiva

repositorio.ucv.edu.pe

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 5.1 Conclusiones

ateneo.unmsm.edu.pe

Crecimiento y Desarrollo en

repositorio.unc.edu.pe