



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencia de la Salud

Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en
madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y
desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Autor: Ingry Llajaira, Torres Encarnación

Código orcid: 0000-0002-3386-3799

Lima, Perú

2022

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

Yo, ... **INGRY LLAJAIRA, TORRES ENCARNACIÓN** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “.....**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 12 MESES DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD LA HUAYRONA, LIMA, 2022....**” Asesorado por el docente: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando DNI ... 05618139ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de ...20 (veinte) % con código ____ oid:14912:234354816 ____verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1

INGRY LLAJAIRA, TORRES ENCARNACIÓN Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:72083930

.....
 Firma de autor 2

DNI:

.....
 Firma

Fernández Rengifo, Werther Fernando
 DNI: 05618139

Lima, ...23...de.....mayo..... de.....2023.....

Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños
menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud la

Huayrona, Lima, 2022

Línea de investigación

Gestión en salud

Asesor:

Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código orcid:

0000-0001-7845-9641

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron durante el proceso académico para cumplir mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Norbert Wiener por la formación académica y a los docentes por el apoyo brindado durante estos años de formación profesional.

ÍNDICE

Portada	i
Título.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	5

1.3.1	Objetivo general	5
1.3.2	Objetivos específicos	5
1.4	Justificación de la investigación.....	6
1.4.1	Teórica	6
1.4.2	Metodológica.....	6
1.4.3	Práctica.....	6
1.5	Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		7
2.1	Antecedentes de la investigación	7
2.2	Bases teóricas	11
2.3	Formulación de hipótesis	20
2.3.1	Hipótesis general	20
2.3.2	Hipótesis específicas.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		22
3.1	Método de investigación.....	22
3.2	Enfoque investigativo	22
3.3	Tipo de investigación	22

3.4	Diseño de la investigación	23
3.5	Población, muestra y muestreo	23
3.6	Variables y operacionalización	25
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1	Técnica.....	27
3.7.2	Descripción del instrumento	27
3.7.3	Validación	29
3.7.4	Confiabilidad.....	30
3.8	Procesamiento y análisis de datos	30
3.9	Aspectos éticos.....	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		33
4.1	Resultados.....	33
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	33
4.1.2	Análisis bivariado de resultados.....	34
4.1.3	Prueba de hipótesis	36
4.1.4	Contrastación de hipótesis	37
4.1.5	Discusión de resultados	41

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1 Conclusiones	44
5.2 Recomendaciones	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Instrumentos.....	58
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	63
Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	66
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	67
Anexo 6: Baremos de los instrumentos de medición.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones.....	33
Tabla 2. Frecuencia de la variable nivel de satisfacción de las madres y sus dimensiones	33
Tabla 3. Tabla cruzada de relación entre las variables calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres	34
Tabla 4. Tabla cruzada de relación entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de las madres	35
Tabla 5. Tabla cruzada de relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres	35
Tabla 6. Tabla cruzada de relación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres	35
Tabla 7. Resultado inferencial de correlación	36
Tabla 8. Correlación de las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres	37
Tabla 9. Correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de madres	38
Tabla 10. Correlación entre la dimensión humana y en nivel de satisfacción de madres	39
Tabla 11. Correlación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de madres	41

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima. Es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal. Su población fue de 144 madres de niños menores de 12 meses, la muestra estuvo conformada por 127 madres y el muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En el presente estudio se obtuvo como resultado que en calidad de la atención de enfermería predomina el nivel alto (100,0%) y la satisfacción de las madres estuvo en el nivel satisfecho (100,0%), además, existe una correlación muy baja ($\rho=0,017$) entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres, existe correlación muy baja ($\rho=0,012$) entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción de las madres, la dimensión humana y la satisfacción de las madres obtuvo una correlación moderada ($\rho=0,067$) y finalmente, podemos precisar que la correlación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres es moderada ($\rho=0,067$). Por lo tanto, la principal conclusión es que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres.

Palabras claves: Calidad de cuidado; satisfacción de las madres, relación enfermero-paciente.

ABSTRACT

This thesis aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in mothers of children under 12 months of growth and development service in a health center in Lima. It is research with a quantitative approach, applied type, non-experimental design of correlational scope and cross-section. Its population was 144 mothers of children under 12 months, the sample consisted of 127 mothers and the sample was probabilistic of a simple random type. The personalized technique was the survey and the instrument the questionnaire. In the present study, it was obtained as a result that in terms of quality of nursing care, the high level predominates (100.0%) and the satisfaction of the mothers was at the satisfied level (100.0%), in addition, there is a very low ($\rho=0.017$) between the quality of nursing care and the level of satisfaction of the mothers, there is a very low correlation ($\rho=0.012$) between the technical-scientific dimension and the satisfaction of the mothers, the human dimension and the satisfaction of the mothers obtained a moderate connection ($\rho=0.067$) and finally, we can specify that the connection between the environment dimension and the level of satisfaction of the mothers is moderate ($\rho=0.067$). Therefore, the main conclusion is that there is no statistically significant relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of mothers.

Keywords: Quality of care; mothers' satisfaction, nurse-patient relationship.

INTRODUCCIÓN

La calidad es parte fundamental para una buena cobertura de salud a nivel mundial. El nivel de calidad es un indicador muy importante que se mide a través de las respuestas, diálogos y evaluaciones de los pacientes ante una atención brindada. Una atención de calidad no solo supone un orden de procedimientos realizados durante la atención sino también la aplicación de planes de cuidado para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas que respondan a las necesidades del paciente. Por otro lado, la satisfacción tiene una importancia similar a la calidad; por ende, todos los hospitales o centros de salud deberían satisfacer las necesidades de cada uno de los pacientes y familiares. Sin embargo, en América Latina no solo debemos lidiar con las insuficiencias presupuestales de algunas autoridades en salud que no gestionan de forma correcta un servicio de salud.

En esta investigación se pudo evidenciar mediante estadísticas si existe o no relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el área de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima. La estructura inicia con el capítulo I donde se expuso la situación problemática, los objetivos, justificación e importancia del estudio. El capítulo II contiene los antecedentes, bases teóricas y la formulación de hipótesis. El capítulo III alberga el diseño metodológico que se puso en práctica para la recolección de datos y descripción de los instrumentos aplicados durante la recolección de los datos. En el capítulo IV se apreciarán los resultados, contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados con los antecedentes y con la base teórica. Finalmente, en el capítulo V se pudo contrastar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años el profesional de enfermería se convirtió en parte fundamental del cuidado de las personas. La Organización Mundial de la salud (OMS) menciona que la calidad de la atención del profesional se relaciona con la ausencia del daño durante el proceso de la atención, brindando un cuidado holístico y humanizado (1).

El profesional de enfermería es parte esencial en el ámbito de la salud y, por lo tanto, debe responder a las necesidades de los usuarios, brindando atención de calidad frente a cada necesidad. Actualmente, la calidad de la atención es pilar fundamental para la competitividad en los servicios de salud, en un medio donde se otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en el mundo hay cerca de 28 millones de enfermeros brindando servicios de calidad. Las enfermeras están presentes en cada acción prestando servicios adecuados y desempeñando roles importantes en la atención centrada en la persona (3).

Es importante resaltar la relación que existe entre el personal de enfermería y el usuario ya que es fundamental dentro del desempeño profesional para brindar un mejor cuidado. Así también atención con calidad, estableciendo relaciones de confianza y ayuda, en donde la interacción aporta información sobre todas las necesidades en salud del paciente, permitiendo brindar una atención personalizada y efectiva (4).

En las últimas décadas, existió un incremento en la evaluación de la calidad de los sistemas de salud vistos desde la perspectiva del usuario, incluyendo la evaluación según el tipo de prestación de salud recibida o la evaluación del sistema de salud en general. El estudio de los sistemas de salud desde la perspectiva de sus usuarios es útil dado que un usuario satisfecho tiene mayor adherencia a captar mejor lo dispuesto durante la atención (5).

La calidad de la atención en los servicios de salud incrementa la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos positivos. El usuario es parte fundamental y principal para la prestación y evaluación de servicios, lo que permite medir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia. La percepción que tiene el paciente de la atención que recibe se mide a través de la satisfacción y de características centradas en la persona, como la integralidad y la continuidad de la asistencia (6).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel mundial las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficiente. Se calculó que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial manifiesta no recibir atenciones de calidad durante las atenciones recibidas (7).

A nivel de Latinoamérica, se encontraron estudios sobre la calidad de atención, en Colombia el año 2019, se evidenció que el 63.8% de los usuarios están descontentos con la calidad de atención recibida y el 36.2% manifestaron estar contentos con la calidad de atención recibida (8), así también se encontraron estudios sobre satisfacción, entre ellos el de Cuba el año 2018 donde se reportó que el 98.7 % de los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con la atención del personal especializado en la consulta y su atención (9).

En Perú, el año 2009 se promulgó la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, la cual declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional (10).

En nuestro País, el año 2018 se evidenció en un estudio realizado por la “Revista Espacios” que el 83% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la atención del personal y la disposición que tienen para ayudar a resolver dudas de los usuarios y 17% señala no estarlo (11). Otro estudio realizado en Huancayo el 2020 se evidencia que el 60,3%, y el 39,4% de los pacientes atendidos, estuvo insatisfecho con la atención recibida (12).

A nivel local, en el centro de salud la Huayrona actualmente no se está abordando al 100% la atención en el área de crecimiento y desarrollo, ya que desde la promulgación del estado de emergencia por Covid-19 una de las medidas brindadas fue la suspensión de atenciones en diversos servicios entre ellos el de crecimiento y desarrollo. Actualmente, se está realizando atenciones progresivamente; siendo así que ahora solo se atienden a los niños menores de 12 meses para sus controles de crecimiento y desarrollo, originando todo ello malestar e incomodidad a los padres y cuidadores de los niños, la cual relacionan esto con la atención brindada por el personal de enfermería. Durante el tiempo que realicé el internado comunitario al

interactuar con las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona refieren: “Quieren atenderlo rápido”, “No me preguntan nada”, “Cuando le pregunto algo me dice que espere y no me responde”, “A veces la señorita no me saluda”, “Entran y salen del consultorio a cada rato”, “No hay privacidad”, “Tengo miedo de que mi hijo se enferme”. Además, “La señorita nos levanta la voz cuando algo no está bien”.

Por todo lo expuesto se desea realizar el presente trabajo de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este estudio tuvo como justificación teórica, realizar un aporte al conocimiento existente sobre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención de la enfermera.

1.4.2 Metodológica

Con respecto a la justificación metodológica se comprobó la eficacia de los instrumentos validados que nos permitió recolectar los datos ya sean favorables o no para poder aplicar estrategias de mejora según los resultados.

1.4.3 Práctica

El presente trabajo de investigación buscó beneficiar a las madres de los niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona (Lima). El conocer el impacto de la calidad de atención de enfermería en el nivel de satisfacción que tienen las madres es importante para establecer estrategias que permitan su evolución.

1.5 Limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación tuvo como limitación principal a las restricciones establecidas durante la pandemia de la Covid-19. Dichas medidas, dificultaron el contacto directo con las madres al verse limitadas las citas que podían programarse.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Maggi (13), 2018. En su investigación tuvo como objetivo: “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro - Ecuador”. Llevó a cabo una investigación con estudio transversal analítico, utilizó la técnica de encuesta y la muestra fueron 357 padres. Aplico como instrumento la encuesta de SERVQUAL. El instrumento obtuvo validez y confiabilidad pertinente. Pudo evidenciar que los usuarios presentan insatisfacción en un 58.8% en el servicio de emergencia pediátrica y las dimensiones afectadas fueron: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró como satisfecho en un 41.2%.

Franco (14), 2019 En su investigación tuvo como objetivo: “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente - Guayaquil”. Ejecutó un estudio de enfoque cuantitativo, utilizó la técnica de encuesta para recolectar los datos los usuarios. El instrumento tuvo validez y confiabilidad. En su trabajo de investigación pudo corroborar que las

dimensiones de interacción: apoyo afectivo e información de salud, fueron las más incidentes sobre la satisfacción del usuario.

Gutiérrez et al. (15), 2019 realizaron un estudio titulado: “Satisfacción de los padres con la atención durante la hospitalización de sus hijos en una institución de seguridad social en México”. Realizaron un estudio transversal, mediante la técnica de cuestionario estudiaron a 401 padres. Aplicaron como instrumento el cuestionario de SERVQUAL para recolectar los datos. El instrumento presentó buena validez y confiabilidad. Los resultados se presentaron como una media y de una escala tipo Likert de 5 puntos; entre los aspectos mejor calificados fueron los relacionados con la calidad: apariencia del trabajador del hospital 3,65 y 0,84; capacidad de aspirar confianza 3,66 y 0,83; finalmente, el interés del personal de enfermería por los pacientes presenta 3,65 y 0,85.

Moreno et al. (16), 2018 tuvieron como objetivo “Identificar el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de Cundinamarca”. Realizaron un estudio de enfoque cualitativo, observacional, nivel descriptivo y de corte transversal, mediante la técnica de encuesta estudió a una muestra de 376 usuarios. Aplicaron como instrumento la encuesta SERVQUAL que les permitió recolectar datos. El instrumento presenta validez y confiabilidad. Se pudo encontrar los siguientes resultados referente a la satisfacción de los usuarios basados en su percepción de la calidad del servicio recibida, la dimensión de fiabilidad y empatía 84.63% y 84.15% respectivamente. Así mismo, la satisfacción en relación con la capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles fueron de 61.41%, 79.26% y 80.15% respectivamente.

2.1.2 Nacionales

Carmen et al. (17), 2018 Realizó una investigación que tuvo como objetivo “Determinar como la satisfacción de las madres en el área de crecimiento y desarrollo se relaciona con la percepción de la calidad de atención de enfermería en un centro de salud”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal con diseño no experimental, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra de 50 madres mediante el muestreo por conveniencia. Aplicó dos instrumentos, uno para medir la satisfacción de las madres y el otro para medir la percepción de la calidad de la atención brindada. Ambos instrumentos presentaron una validez y confiabilidad. Se evidencio que el 58.8% de las madres experimentaron baja calidad y el 5.9% tienen satisfacción de nivel alto.

Tena (18), 2018 realizó una investigación que tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Carmen Medio, Comas”. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, corte transversal, diseño no experimental, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra de 136 madres. El instrumento fue un formulario de tipo escala de Likert modificad. El instrumento obtuvo una validez y confiabilidad. Los resultados encontrados fue que el 72.1% de las madres mencionaron tener un nivel de satisfacción alto, el 17.6% de las madres manifestaron tener un nivel de satisfacción medio y el 10.3% de las madres manifestaron una satisfacción bajo. En relación con la dimensión técnico-científica, del total de 100%. El 75% de las madres tienen un nivel de satisfacción alto, el 16.9% de las madres mencionan tener un nivel de satisfacción medio y el 8.1% tienen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, del total de 100% el 69.9%

tienen nivel de satisfacción medio, el 25.7% tiene niveles de satisfacción alta y el 4.4% tienen nivel de satisfacción bajo.

Gamarra (19), 2018 su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del puesto de salud 15 de enero. Realizo un estudio de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo, mediante la encuesta estudio una muestra probabilística de 215. Aplicó un cuestionario de tipo Likert para medir cada variable. La primera variable tuvo 26 Ítems y la confiabilidad fue de un 0,997 lo cual determinó que es confiable. La segunda variable también tuvo un grado de confiabilidad de 0,971 y estuvo conformada por 26 ítems. Por último, se realizó la correlación de Pearson en el cual tuvimos como resultado una correlación de 0,985 lo cual es una correlación positiva alta. Además, la significancia fue de $(,000 < 005)$ lo cual determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

García (20), 2018 en su investigación tuvo como objetivo: “Conocer la relación que existe entre la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de San Martín de Porres, Trujillo”. Llevo a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, correlacional simple, mediante la técnica de cuestionario estudió a 77 madres. El instrumento presento buena validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos fue que el 44.2% de la población encuestada posee una satisfacción alta, el 55.8% tiene una satisfacción media y el 24.7% de las madres perciben una calidad de atención alta, mientras tanto el 74% menciona una calidad de atención media, y el 1.3% de las madres perciben una calidad de atención baja.

Albornoz (21), 2018 tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo y el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses en el C.S. Villa los Ángeles”. Realizo un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, mediante la escala de Likert estudió a 80 madres. El instrumento presento total validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos fue que 51.2% (41) de las madres encuestadas tienen un nivel de satisfacción medio, 46.3% (37) tiene un nivel de satisfacción alta y el 2.5% (2) tienen un nivel de satisfacción baja. En la dimensión técnico-científica el 65% (52) tienen nivel de satisfacción baja, el 18.8% (15) manifiestan tener un nivel de satisfacción medio y por último el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana el 52.5% tienen un nivel de satisfacción alto, el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo. Finalmente, en la dimensión entorno, el 51.3% (41) tienen un nivel de satisfacción media, así mismo el 48.8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Joseph M. Juran menciona que la calidad es la adecuación y la satisfacción para cubrir las necesidades del cliente y conjunto de características que satisfacen las necesidades. Además, la calidad consiste en no tener deficiencias, cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente cumpliendo y excediendo expectativas (22). Así también, Donabedian es otro autor que menciona que la calidad está cimentada en estructura, proceso y resultado, lo que constituye hoy en día el paradigma dominante de la evaluación de la calidad de la atención a la salud. Uno de los objetivos del resultado es lograr salud y satisfacción, considerando que, si los pacientes se

sienten insatisfechos el cuidado será de calidad y ellos estarán complacidos durante la atención. Además, cada paciente debe recibir el servicios oportunos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (23).

A. Dimensiones de la calidad de atención

a) **Dimensión técnico-científica:** se refiere a los aspectos técnicos-científicos de la atención y es la dimensión principal de la calidad, cuyas características básicas son:

- **Efectividad:** se refiere al logro de los cambios positivos en el estado de salud de la población.
- **Eficacia:** consiste en el logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- **Eficiencia:** es el uso adecuado de recursos estimados para poder obtener resultados esperados.
- **Continuidad:** hace referencia a la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad:** es la forma como se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integralidad:** es priorizar al usuario para recibir las atenciones de salud que su caso requiera y que exprese un interés por la condición de salud del acompañante (24).

b) Dimensión humana: se refiere al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características:

- **Respeto:** los profesionales deben tener respeto a los derechos, cultura y a las características individuales de la persona, y es necesario contar con profesionales respetuosos, con sólidos valores.
- **Información:** la información brindada debe ser veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- **Interés:** significa brindar una atención con amabilidad, prestando atención a lo que desea, en sus percepciones, necesidades y demandas lo que es válido para el usuario.
- **Amabilidad:** es el trato cordial, empático y cálido que transmitimos a los usuarios durante la atención.
- **Ética:** hace referencia a los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud (25).

c) Dimensión entorno: se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Se clasifican en:

- **Ambientación:** menciona las instalaciones donde se brinda los servicios correspondientes según las necesidades del usuario.

- **Privacidad:** es importante mantener la privacidad durante la atención del paciente (26).

2.2.2 Calidad atención en enfermería

Se define como la calidad del cuidado de Enfermería centrada en el cuidado de la persona que en continua interacción con el entorno vive experiencias de salud. Es decir que la práctica del cuidado de Enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, sino que requiere conocimientos científicos. Aplicación de planes de cuidado para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas que respondan a las necesidades del paciente. Por consiguiente, hay diversos factores involucrados en la calidad de la atención como: espíritu de servicio, relación institucional, buena praxis y el conocimiento de esta, responsabilidad en el ámbito laboral, practicar la honestidad y proponerse para una mejora continua. Con lo expuesto se puede mencionar que depende de nuestra atención para que el paciente califique si nuestra calidad de atención es óptima o existen aspectos por mejorar para atender sus necesidades inmediatas a nivel del equipo de salud y prioritariamente en el servicio de crecimiento y desarrollo (27).

2.2.3 Satisfacción

A. Definición

Según Calva la satisfacción es la forma que el usuario inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el usuario o sujeto busca tener la satisfacción de sus necesidades. Como resultado de esta

búsqueda se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad (28).

Según Verdugo define a la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfechos, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc. Cumpliendo con estos factores se puede brindar una atención con calidad. Así mismo, la persona espera sentirse satisfecho al tener cubierta todas sus necesidades y por ende la persona tendrá una satisfacción emocional que repercutirá en su comportamiento cuando presente otra nueva necesidad de información al transcurrir el tiempo. Por ello es importante que los profesionales de enfermería realicen evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios (29).

Por otro lado, Cesar Mora menciona en su investigación que las personas pueden lograr tener una satisfacción buena y es preciso mencionar, además, que pueden experimentar insatisfacción ante una calidad no optima. Desde esta perspectiva la satisfacción no siempre debe ser sujeta a la calidad (30).

B. Elementos de la satisfacción

Según Applegate existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la recopilación.

Los cuatro elementos de la satisfacción ya mencionados se pueden articular en dos grupos.

- a) **La pertinencia y la relevancia** tienen que ver con la información proporcionada al momento de brindar información al usuario en respuesta a sus necesidades y comportamiento informativo necesario para aclarar las dudas.
- b) **La precisión y la recopilación**, se refiere a la búsqueda de la información. Esto está directamente ligado a la en lo que respecta al comportamiento informativo (31).

C. Dimensiones de la satisfacción

Según Pezua, considera a la satisfacción como la forma de estar bien con lo que recibimos durante una atención recibida poniendo en práctica la empatía como valor primordial y positivo que permitirá a una persona relacionarse de manera positiva y eficaz con los demás para llegar a un acuerdo mediante la información recibida. Por otro lado, el cliente será capaz de comprender sentimientos y reconocer situaciones para actuar con respeto, amabilidad hacia los otros siempre buscando la armonía entre las personas de su entorno (32).

a) Dimensión actitud de atención

Es importante mencionar que la actitud frente a la atención está relacionada con el comportamiento que mantenemos durante situaciones que se nos presentan y como profesionales de enfermería debemos tener en cuenta la personalidad, actitud y comportamiento pulcro que nos diferencie de distintos factores mediante la relación enfermera-paciente que plasmamos.

Padua, 1979 hace mención que las actitudes solo son conductas por el cual las actitudes deben interpretarse como “síntomas” y no como “hechos”. Las actitudes no son susceptibles de observación directa, sino que han de ser inferidas de las expresiones verbales, o de la conducta

observada. Esta medición indirecta se realiza por medio de unas escalas en las que, partiendo de una serie de afirmaciones, proposiciones o juicios, sobre los que los individuos manifiestan su opinión, se deducen o infieren las actitudes (33).

b) Dimensión comunicación

Es el medio por donde las personas se comunican y coordinan diferentes situaciones y el personal de enfermería hace uso de la comunicación para poder llegar al paciente de forma oportuna y eficaz mediante un lenguaje sencillo, claro y comprensible que sea fácil para los usuarios, teniendo en cuenta que no todos los pacientes tienen el mismo grado de instrucción y nivel de cultura. Es a través de conversaciones que coordinamos acciones. Aprender a comunicarnos, escuchar al otro y diseñar conversaciones es una competencia más necesaria, tanto a nivel personal y profesional durante el tiempo de atención en diferentes servicios en salud.

La comunicación con el paciente puede influir de manera positiva o negativa durante el proceso de su recuperación. Si el paciente está aislado y no le brindamos una buena información mediante una adecuada comunicación, el usuario estará ansioso por tener más información para mejorar su salud, despejar inquietudes y podrá entender la situación de su salud. Así mismo, mostrará mayor interés para mejorarla mediante la educación brindada por el profesional de enfermería y los usuarios incrementarán su satisfacción (34).

c) Dimensión capacidad técnica

Esta dimensión abarca a todo el manejo adecuado de los recursos y conocimientos para mejorar la salud a favor de los usuarios y mejorar la satisfacción de los pacientes durante la atención, de la misma manera es fundamental portar con habilidades, conocimientos, destrezas y voluntad de hacer las cosas bien en beneficio de los usuarios (35).

2.2.4 Satisfacción del paciente

Se refiere a la satisfacción percibida por el paciente durante una atención en alguna entidad de prestación de salud (36).

La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora, mediante evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud (37). Además, cabe mencionar que la Organización mundial de la salud lo define como” El alto nivel de excelencia profesional que dispone eficientemente los recursos para evitar hasta lo mínimo los riesgos para el paciente y lograr un grado máximo de satisfacción y de esa manera percibir un final positivo en la salud” (38).

Avendis, es otro autor que menciona que la satisfacción del paciente es: “El logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el paciente”, producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica médica y de las obligaciones institucionales para una mejor prestación de servicios de salud, comparados con resultados de evaluaciones realizadas por los usuarios de dichos servicios. Medir la satisfacción de los usuarios en los servicios sanitarios es importante porque un paciente

satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones terapéuticas para tener una mejor evolución de su salud (39).

2.2.5 Satisfacción en la atención del enfermero

La satisfacción en enfermería es conocida como el resultado de la interacción entre las percepciones y las expectativas del paciente experimentadas entre las vivencias, actitudes y creencias personales.

Es importante que cada paciente reciba atenciones que incluyan servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para recibir atención sanitaria óptima, considerando los conocimientos del paciente y del servicio donde fue atendida, con lo que se lograrán mejores resultados con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción.

Cabe mencionar que la persona debe ser vista de forma más amplia y planificar la atención, no solo desde el aspecto patológico sino también considerar el aspecto biopsicosocial. Entonces se puntualiza que la satisfacción percibida por los usuarios sobre los cuidados de **enfermería** es fundamental que nos va a permitir hacer una retroalimentación, lo que permitirá el desarrollo de la profesión y del servicio en general en todas las instituciones sanitarias (40).

2.2.6 Teoría de enfermería

Jean Watson es una teórica pertinente cuando mencionamos la calidad y satisfacción ya que menciona en su teoría el cuidado humanizado y considera a la persona como un ser único en el mundo. Así mismo, no obstante, considera a la persona como: alma, cuerpo y espíritu. El profesional de enfermería debe brindar cuidado humanizado y holístico sin omitir estos tres aspectos importantes. Esta teoría está relacionada con la atención del profesional de enfermería

porque permite sensibilizarnos con los aspectos más humanos durante la atención que brindamos a nuestros pacientes para que puedan retirarse satisfechos después de la atención recibida ya que brindaremos bienestar a las personas, manteniendo un compromiso para mejorar la calidad de la atención (41).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

H0: No existe relación estadísticamente significativa dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método utilizado fue hipotético-deductivo. Según Popper la finalidad de este método es comprender los fenómenos y explica el origen de las causas que lo generan. Además, es importante porque está basada en hechos y con sustento ineludible (42).

3.2 Enfoque investigativo

Es de enfoque cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos y análisis de datos para contestar las interrogantes de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (43).

3.3 Tipo de investigación

Es de tipo aplicada. Roberto Hernández Sampieri menciona que este tipo de investigación permite formular problemas o hipótesis para resolver problemas, ya que el conocimiento obtenido a través del trabajo de campo se aplica para el beneficio de las personas y la sociedad (44).

3.4 Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental porque no se manipuló las variables y se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (45).

3.4.1 Corte

El estudio fue de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un único momento (46).

3.4.2 Nivel o alcance

Es de nivel correlacional porque tuvo como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Este alcance se caracteriza porque primero se miden las variables. Luego de ello, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (47).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población estuvo conformada por 144 madres de niños menores de 12 meses que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona - Lima, durante el mes mayo del 2022.

3.5.2 Muestra

Criterios de inclusión:

- Madres de niños menores de 12 meses que acudían al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona.
- Madres de niños menores de 12 meses que firmaron el consentimiento informado.
- Madres de niños menores de 12 meses que pertenecían a la jurisdicción.

Criterios de excusión:

- Madres de niños menores de 12 meses que no acudían al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona.
- Madres de niños menores de 12 meses que no firmaron el consentimiento informado.
- Madres de niños menores de 12 meses que no pertenecían a la jurisdicción.

3.5.3 Muestreo

La muestra se obtuvo de un subgrupo representativo de la población. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Parámetro	Insertar Valor
N	144
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	3.00%

Donde:

N= Tamaño de población

n: Tamaño de muestra buscado

Z_{2α}= Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e = Error muestral

Tamaño de muestra “n” = 126.98 =127

La muestra estuvo comprendida por 127 madres de niños menores de 12 meses que acudían al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona. Así mismo; el tipo de muestra fue probabilística, ya que el estudio se realizó en un grupo pequeño que asistía a este servicio.

3.6 Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad de atención de enfermería	Son acciones que consiste en conseguir una atención optima, logrando mejores resultados con el mínimo riesgo que incrementan los deseos de los pacientes ante una atención recibida (48).	Conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que reciben las madres que acuden al centro de salud la Huayrona y que formará parte de una buena atención. La percepción con respecto a esta variable se registra a través de un cuestionario de tres dimensiones siguiendo el siguiente criterio de evaluación de 5, 4, 3, 2 y 1 y que corresponden a las escalas siempre, casi siempre, regularmente, casi nunca y nunca respectivamente.	Técnica científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	7, 8, 9, 10, 11, 12,	Ordinal	Alta: 67 - 90 puntos. Media: 43 - 66 puntos. Baja: 18 - 42 puntos.
			Humana	Respeto Información Interés Amabilidad Ética	1, 2, 3, 4, 5, 6		
			Entorno	Ambientación Privacidad	13, 14, 15, 16, 17, 18		
V2: Nivel de satisfacción de las madres	Se define como el privilegio de satisfacer, complacer un deseo o necesidad de nuestros usuarios mediante técnicas y mostrando interés. Además, implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre los logros y aspiraciones para saciar las expectativas de los usuarios (49).	Respuesta obtenida por parte de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona y comprenden tres dimensiones: actitud de la atención, comunicación y capacidad técnica. Dichas dimensiones se midieron mediante estos criterios de evaluación 3, 2, y 1 y que corresponden a las escalas de siempre, a veces y nunca respectivamente.	Actitud de atención	Cortesía Comprensión Interés frente al requerimiento.	8, 9, 10, 15, 16, 18	Ordinal	Satisfecho: 47 - 60 puntos. Poco satisfecho: 34 - 46 puntos. Insatisfecho: 20 - 33 puntos
			Comunicación	Claridad de información. Asertividad.	5, 11, 12, 13, 17		
			Capacidad técnica	Habilidades Conocimiento Destreza	1, 2, 3, 4, 6, 7, 14, 19, 20		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta. Mediante dicha técnica; se obtuvieron los datos de varias personas, cuyas opiniones fueron de vital importancia para la investigación. Se utilizó un listado de preguntas y los usuarios respondieron por escrito de manera anónima (50).

3.7.2 Descripción del instrumento

Ficha técnica 1: encuesta para medir la calidad de la atención

- **Nombre:** Encuesta para medir la calidad de la atención.
- **Autor:** Huaynamarca Suarez, Evelyn María.
- **Lugar:** Lima, 2021.
- **Ítems:** 18
- **Aplicación:** autoadministración
- **Tiempo:** 10 minutos.
- **Dimensiones:**
 - Humana (ítems: 1-6)
 - Técnico-científico (ítems: 7-12)
 - Entorno: (ítems: 13-18)
- **Escala:** ordinal tipo Likert.
- **Descripción:** este instrumento nos permitió medir la calidad de atención de enfermería, mediante un cuestionario. El instrumento contiene 18 Ítems;

constituida por tres dimensiones: Humana del ítem 1 al 6, Técnico-científico del Ítem 7 al 12, y la dimensión entorno del ítem 13 al 18. Estas dimensiones ya mencionadas tienen una calificación de: nunca 1, casi nunca 2, regularmente 3, casi siempre 4 y siempre 5 puntos (51).

Ficha técnica 2: encuesta para medir la satisfacción

- **Nombre:** Encuesta para medir la satisfacción
- **Autor:** Bertha Milagros López Tirado.
- **Lugar:** Lima, 2015.
- **Ítems:** 20
- **Aplicación:** autoadministración
- **Tiempo:** 10 minutos.
- **Dimensiones:**
 - Actitud de atención (ítems: 8, 9, 10, 15, 16, 18)
 - Comunicación: (ítems: 5, 11, 12, 13, 17)
 - Capacidad técnica: (ítems: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 14, 19, 20)
- **Escala:** tipo Likert modificado.
- **Descripción:** este segundo instrumento nos permitió medir el nivel de satisfacción de las madres es una encuesta tipo Likert modificada. El instrumento consta de 20 Ítems, donde las calificaciones son las siguientes: “nunca” equivale a 1, “a veces” equivalente a 2, y “siempre” equivalente a 3 puntos (52).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: la validez del instrumento de Huaynamarca Suarez, Evelyn María, se realizó mediante juicio de expertos, conformados de 5 profesionales de enfermería con postgrado en Gestión y Gerencia en los servicios de salud, donde finalmente determinaron que el instrumento es válido.

Instrumento 2: este instrumento fue elaborado y validado en Lima el 2015, por Bertha Milagros López Tirado. El cual fue validado mediante juicio de expertos como se constata en el anexo E de su tesis donde consigna que fue evaluado por ocho enfermeras y mediante la prueba ítems test coeficiente de correlación de Pearson en el cual $r > 0.2$.

Tabla de concordancia – Prueba Binominal

Juicio de expertos

ITEMS	JUECES								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2.	1	1	0	0	1	1	1	1	0.004
3.	1	0	1	1	1	1	1	1	0.004
4.	1	1	0	1	1	1	1	1	0.004
5.	1	0	1	1	0	1	1	1	0.145 (*)
6.	1	1	0	1	1	1	0	0	0.004
7.	1	0	1	0	0	1	1	0	0.004

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: el instrumento obtuvo resultados adecuados, mediante el Alpha de Cronbach de 0.88, para el cual realizaron una muestra piloto de 15 padres de familia por la tesista creadora del instrumento y demostrándose así que el instrumento es confiable.

Instrumento 2: el instrumento tiene una confiabilidad con Alfa de Cronbach, y obtuvo un valor de 0.8, demostrando que es confiable.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, fue indispensable el procesamiento y el análisis de los datos. A continuación, se presentan los pasos seguidos desde la autorización y coordinación previa a la recolección de los datos:

- ✓ Se solicitó la autorización de la directora del centro de salud la Huayrona para aplicar los instrumentos a las madres de niños menores de 12 meses en el área de crecimiento y desarrollo.
- ✓ El documento antes mencionado fue presentado en mesa de partes (solicitud con dos anexos), donde se lee el resumen del proyecto; otro donde se aprecie el título de la investigación y el dato de la investigadora a cargo de la E.A.P de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener.
- ✓ Cuando se obtuvo la autorización, se inició la aplicación de los instrumentos. Previamente a ello, se realizó una inducción donde se presentaron los objetivos, la importancia y los beneficios de la investigación.

- ✓ Los datos recolectados fueron sistematizados en el programa de Excel y el mismo fue procesado por el software SPSS versión 21.
- ✓ Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para conocer si nuestra muestra siguió una distribución normal.
- ✓ Al no seguir una distribución normal, se utilizó la prueba Rho de Spearman (prueba no paramétricas o de distribución libre) para medir el grado de asociación entre las variables.

3.9 Aspectos éticos

- **Autonomía:** este aspecto ético se puso en práctica con las madres al momento que aceptaron o se negaron a participar llenando las encuesta firmando el consentimiento informado.
- **Beneficencia:** en este estudio, priorizamos hacer el bien respetando la moral de las personas. Mediante los resultados recolectados en el estudio podremos mejorar o aportar algunas intervenciones a fin de mejorar la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona.
- **No maleficencia:** durante la realización del trabajo de investigación, se actuó de manera responsable y respetuosa evitando el daño a las madres y a los niños.

- **Justicia:** durante todo el proceso se trató con igualdad a todos los participantes. Se respetaron las diferentes creencias, culturas y opiniones emitidas sin discriminación alguna.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. *Frecuencia de la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones*

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Calidad de atención	127	100,0%	0	0%	0	0%	127	100,0%
Humana	126	99,2%	1	0,8%	0	0%	127	100,0%
Técnico científico	127	100,0%	0	0%	0	0%	127	100,0%
Entorno	127	100,0%	0	0%	0	0%	127	100,0%

Nota: Baremos de la variable calidad ubicado en el anexo 6

En la tabla 1; podemos observar que el 100% (127) de las madres consideró que la calidad de atención, la dimensión técnico-científico y la dimensión entorno tienen un nivel alto. Con respecto a la dimensión humana, el 99,2% (126) consideró que ésta tiene un nivel alto y el 0,08% (1) considera que tiene un nivel medio.

Tabla 2. *Frecuencia de la variable nivel de satisfacción de las madres y sus dimensiones*

		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
		F	%	f	%	f	%	f	%
		Satisfacción de madres	127	100,0%	0	0%	0	0%	127
Actitud de atención	123	96,9%	4	3,1%	0	0%	127	100,0%	
Comunicación	127	100,0%	0	0%	0	0%	127	100,0%	
Capacidad técnica	127	100,0%	0	0%	0	0%	127	100,0%	

Nota: Baremos de la variable satisfacción ubicado en el anexo 6

En la tabla 2; en relación con la satisfacción de madres, se puede observar que el 100% (127) se consideró satisfecha. Con respecto a la dimensión actitud de atención; el 96.9% (123), se consideró satisfecha y el 3.1% (4) se consideró poco satisfecha. En lo relacionado con la dimensión comunicación y la dimensión capacidad técnica; el 100,0% (127), se consideró satisfecha.

4.1.2 Análisis bivariado de resultados

Tabla 3. *Tabla cruzada de relación entre las variables calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres*

		Satisfacción de madres			
		Alto	%	Total	%
Calidad de atención	Alto	127	100.0%	127	100.0%
	Total	127	100.0%	127	100.0%

En la tabla 3, se evidencia que el 100.0% (127) de las madres consideró un alto nivel de calidad de atención y un alto nivel de satisfacción.

Tabla 4. *Tabla cruzada de relación entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de las madres*

		Satisfacción de madres			
		Alto	%	Total	%
Técnico -científica	Alto	127	100.0%	127	100.0%
	Total	127	100.0%	127	100.0%

En la tabla 4, se aprecia que el 100.0% (127) de las madres consideró un alto nivel en la dimensión técnico-científico de la calidad de la atención de enfermería y un alto nivel de satisfacción.

Tabla 5. *Tabla cruzada de relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres*

		Satisfacción de madres			
		Alto	%	Total	%
Dimensión humana	Medio	1	0.8%	1	0.8%
	Alto	126	99.2%	126	99.2%
	Total	127	100.0%	127	100.0%

En la tabla 5, se evidencia que el 100.0% (127) de las madres consideró un alto nivel de satisfacción. Dentro de este alto nivel de satisfacción y en relación con la dimensión humana; el 0,8% (1) consideró un nivel medio y el 99.2% (126) consideró un nivel alto.

Tabla 6. *Tabla cruzada de relación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres*

		Satisfacción de madres			
		Alto	%	Total	%
Dimensión entorno	Alto	127	100.0%	127	100.0%
	Total	127	100.0%	127	100.0%

En la tabla 6, se evidencia que el 100.0% (127) de las madres consideró un alto nivel en la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y un alto nivel de satisfacción.

4.1.3 Prueba de hipótesis

Tabla 7. Resultado inferencial de correlación

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención	,185	127	,000
Técnico-científica	,308	127	,000
Humana	,284	127	,000
Entorno	,349	127	,000
Nivel de satisfacción	,312	127	,000
Actitud de atención	,504	127	,000
Comunicación	,484	127	,000
Capacidad Técnica	,299	127	,000

Con respecto a la tabla 7; se pudo evidenciar que el p-valor de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (se utilizó esta prueba porque el número de datos es mayor que 50), para ambas variables (calidad de atención y nivel de satisfacción) y todas las dimensiones (Técnico-científica, humana, entorno, actitud de atención, comunicación y capacidad técnica), es menor que 0,05. Por lo tanto, no siguen una distribución normal. Siendo así, se decidió utilizar la prueba Rho de Spearman para medir las correlaciones.

4.1.4 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses en el centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción.

Hi: Si existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión:

Si, $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula Ho.

Si, $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 8. *Correlación de las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres*

		Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,017
	Nivel de satisfacción	N	127
		Coeficiente de correlación	0,017
		Sig. (bilateral)	0,852
		N	127

En la tabla 8, se observa un p-valor igual a 0,852, el cual es mayor al alfa de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses en el centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la dimensión técnico-científica y el nivel satisfacción.

Hi: Si existe relación entre la dimensión técnico-científica y el nivel satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión:

Si, $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula Ho.

Si, $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 9. *Correlación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de madres*

		Dimensión técnico-científica	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión técnico-científica	1,000	0,012
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,895
	N	127	127

Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,012	1,000
	Sig. (bilateral)	0,895	.
	N	127	127

En la tabla 9, se observa un p-valor igual a 0,895, el cual es mayor al alfa de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses en el centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la dimensión humana y el nivel satisfacción.

Hi: Si existe relación entre la dimensión humana y el nivel satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión:

Si, $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si, $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 10. *Correlación entre la dimensión humana y en nivel de satisfacción de madres*

		Dimensión humana	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,451
	Nivel de satisfacción	N	127
		Coefficiente de correlación	0,067
		Sig. (bilateral)	0,451
		N	127

En la tabla 10, se observa un p-valor igual a 0,451, el cual es mayor al alfa de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses en el centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la dimensión entorno y el nivel satisfacción.

Hi: Si existe relación entre la dimensión entorno y el nivel satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión:

Si, $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si, $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 11. *Correlación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de madres*

		Dimensión Entorno	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Dimensión Entorno	Sig. (bilateral)	0,067
		N	127
		Coefficiente de correlación	0,067
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	0,453
		N	127

En la tabla 11, se observa un p-valor igual a 0,453, el cual es mayor al alfa de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

4.1.5 Discusión de resultados

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la variable calidad y satisfacción de las madres de acuden al área de crecimiento y desarrollo de un centro de salud de San Juan de Lurigancho, Lima. Mediante los resultados obtenidos podremos cotejar si existe correlación o no entre ambas variables ya mencionadas en párrafos anteriores.

En relación con la hipótesis general, los resultados obtenidos muestran un p-valor igual a 0,852. Por lo tanto, podemos señalar que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en 127 madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud la Huayrona, Lima. Los

resultados obtenidos coinciden con la investigación de Maggi (13) obtenidos en 357 madres en Ecuador y con la investigación de Albornoz (21) en una muestra de 80 madres en Perú. En ambos trabajos de investigación, se señala que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados obtenidos muestran un p-valor igual a 0,895. Por lo tanto, podemos señalar que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima. Los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Albornoz (21) en una muestra de 80 madres en Perú. En dicho trabajo de investigación, se señala que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científico y el nivel de satisfacción.

En lo concerniente a la hipótesis específica 2, los resultados muestran un p-valor igual a 0,451. Por lo tanto, podemos señalar que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima. Estos resultados, coinciden con la investigación realizada por Tena (18) obtenidos en 136 madres en Perú. En dicha investigación, se señala que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción.

En lo relacionado con la hipótesis específica 3, los resultados muestran un p-valor igual a 0,453. Por lo tanto, podemos señalar que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima. Los resultados

obtenidos coinciden con la investigación realizada por Albornoz (21) en 80 madres en Perú. En dicha investigación, se señala que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera Se identificó que no existe una relación estadísticamente significativa (p-valor igual a 0,852) entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Segunda Se identificó que no existe relación estadísticamente significativa (p-valor igual a 0,895) entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Tercer Se identificó que no existe una relación estadísticamente significativa (p-valor igual a 0,451) entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de la madre del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

Cuarta Se identificó que no existe una relación estadísticamente significativa (p-valor igual a 0,453) entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda, a los futuros investigadores, realizar un estudio de enfoque cualitativo para entender el porqué de los resultados. Es decir, comprender el motivo por el cual no existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de doce (12) meses del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.
- Se recomienda, a los futuros investigadores, realizar un estudio de enfoque cualitativo para entender el porqué de los resultados. Es decir, comprender el motivo por el cual no existe una relación entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de doce (12) meses del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.
- Se recomienda, a los futuros investigadores, realizar un estudio de enfoque cualitativo para entender el porqué de los resultados. Es decir, comprender el motivo por el cual no existe una relación entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de doce (12) meses del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.
- Se recomienda, a los futuros investigadores, realizar un estudio de enfoque cualitativo para entender el porqué de los resultados. Es decir, comprender el motivo por el cual no existe una relación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de doce (12) meses del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022.

REFERENCIAS

1. Guerrero Ramírez R, Meneses La Riva ME, De La Cruz Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson. *Rev. Enferm Herediana*. 2016 Diciembre; 9(2).
2. SHBD , LL W, SSE M, Morán Peña L, McCreary L, Mc Creary LL ea. La situación de la educación en enfermería en América Latina y el Caribe hacia el logro de la salud universal. *Rev. Latino-Americana de Enfermagem*. 2017;(25).
3. Organización Panamericana de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2022 Abril 18. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
4. Santiana Yaselga L. Repositorio Digital. [Online].; 2021 [cited 2022 Abril 18. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11724>.
5. Guerra Vega R, Cabello Morales E. Guia técnica para la elaboración de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo. In Guerra Vega R, Cabello Morales EA. Guia técnica para la elaboración de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo. Lima: MINSAs; 2012. p. 58.
6. 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 Publica*. 2019; 36(4).

7. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2022 Abril 19. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
8. Boada Niño AV, Barbosa López AM, Cobo Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación en salud-universidad de boyacá*. 2019 Junio; 6(1).
9. Sixto Iglesias MS, Arencibia García E, Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Rev. Ciencias Médicas de Pinar del Río*. 2018 Marzo-Abril; 22(2).
10. Wilson L, Velásquez A, Ponce. La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2009 junio; 6(2).
11. Fariño Cortéz J, Cercado Mancero A, Vera Lorenti E, Valle Flores , Ocaña Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev. Espacios*. 2018 abril; 39(32).
12. Febres Ramos RJ, Mercado Rey R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.*. 2020 Julio; 20(3).
13. Maggi Vera WA. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- [Online].; 2018 [cited 2022 abril 22. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
14. Franco Villamar AM. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A. [Online].; 2019 [cited 2022 abril 22. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>.
 15. Tlacuilo Parra A, Vizcarra Gutiérrez R, Morgan Domínguez Z, Hernández Cervantes R, Ortega Cortés R, Guevara Gutiérrez E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Boletín Médico del Hospital Infantil de México*. 2021 julio; 78(6).
 16. Moreno Zamora S, Gámez Calderón M, Pinzón Espitia O. Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad. 2018.
 17. Carmen Velíz J, Sosa Suárez J. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el C.S. Cooperativa Universal. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 23. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1#:~:text=Su%20objetivo%20fue%20determinar%20la,el%2011%25%20tiene%20satisfacci%C3%B3n%20alta>.

18. Tena Saavedra. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el Centro de salud Carmen Medio, Comas. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 28. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18002/Tena_SXC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Gamarra Padilla JA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 26. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. García Lizarraga GM. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del C.S. San Martín de Porres-Trujillo. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 27. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25409/garcia_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
21. Albornoz Rojas F, Arica Olaya R. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el P.S. Vila los Angeles-Rimac. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 27. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20-%20Arica%20Olaya%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

22. Juran JM. La calidad como filosofía de gestión. [Online].; 2009 [cited 2022 abril 30]. Available from: <https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>.
23. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencia. 2001; 16(11).
24. Aguilar Quintana DEN, Ávila Chávez DD. Sistema de gestión de la calidad en salud. In Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: Segraf; 2007. p. 23.
25. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev. Impacto científico. 2017 mayo-noviembre; Vol. 12(2).
26. García Cabrera. Sistema de gestión de la calidad de salud. In. Lima: Segraf; 2007. p. 23.
27. Trincado Agudo LMT, Fernández Caballero DE. Calidad en enfermería. Rev. Cubana Enfermeria. 1995 enero-abril; 11(1).
28. Calva Gonzáles J. La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos. [Online]. [cited 2022 abril 28]. Available from: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL381/1/naturaleza_metodo_investigacion_bibliotecologica_la_investigacion_sobre_el_ciclo_juan_jose_calva.pdf.
29. Verdugo Sánchez A. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república Mexicana. In. México; 1989.

p. 75.

30. Gónzales Valentín MA. ELSEVIER. [Online]; 2005. Acceso 30 de abril de 2022. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862105711013>.
31. Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón. Rev. Méd. Electrón. 2015-2016; 40(4).
32. Vázquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, González López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez Gabriel, Romero Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. 2018; 20(2).
33. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev. Calidad asistencial. 2001; 16(29).
34. Álvarez de la Rosa AE, Olivares Ramírez C, Cadena Estrada JC, Olvera Arreola SS. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Rev. Medigraphic. 2012; Vol.11(2)
35. Juran JM. La calidad como filosofía de gestión. [Online]; 2009. Acceso 30 de abril de 2022. Disponible en: <https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>.
36. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencia. 2001; 16(11).

37. Aguilar Quintana DEN, Ávila Chávez DD. Sistema de gestión de la calidad en salud. En Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: Segraf; 2007. p. 23.
38. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev. Impacto científico. 2017; Vol. 12(2).
39. García Cabrera. Sistema de gestión de la calidad de salud. En. Lima: Segraf; 2007. p. 23.
40. Trincado Agudo LMT, Fernández Caballero DE. Calidad en enfermería. Rev. Cubana Enfermeria. 1995; 11(1)
41. Urra M. E, Jana A. A, García V.. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev. Ciencia y enfermería. 2011; XVII(3).
42. Dávila Newman LG. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Rev. Laurus. 2006; 12.
43. Hernández S, Fernández C, Lucio Batista P. Metodología de la investigación. [Online].; 2003. Acceso 4 de mayo de 2022. Disponible en: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>.
44. Sampieri rh. Metodología de la investigación. Sexta edición ed. México : MCGRAW-HILL / interamericana editores, s.a. de c.v; 2014.

45. Dzul Escamilla M. Sistema de universidad vital. [Online] Acceso 6 de mayo de 2022. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf.
46. Dagnino S.. Tipos de estudios. Rev. Chil Anest. 2014; 43.
47. Marroquin Peña R. Metodología de la investigación. [Online]; 2012. Acceso 10 de mayo de 2022. Disponible en: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf.
48. Molina Astúa EM, Quesada Mena ELD, Ulate Gómez ED, Vargas Abarca ES. La calidad en la atención médica. Scielo. 2004; 21(1).
49. Hernández Salazar. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011; 34.
50. Camacho MC. Metodología de la investigación. [Online]; 2011. Acceso 9 de mayo de 2022. Disponible en: <https://metinvest.jimdo.com/t%C3%A9cnicas/>
51. Huaynamarca Suárez EM. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los angeles, rimac. [Online].; 2021. Acceso 20 de mayo de 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061_43239889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
52. López Tirado BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años

sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. [Online].; 2014. Acceso 20 de mayo de 2022. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 12 MESES DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD LA HUAYRONA, LIMA-2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Huayrona, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de la atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico-científica - Humana - Entorno 	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada.</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de la atención de enfermería” incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Nivel de satisfacción de las madres</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica 	<p>Tipo de diseño no experimental:</p> <p>Transversal</p> <p>Alcance:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>144 madres.</p> <p>Muestra:</p>
<p>¿Cómo la dimensión</p>	<p>Identificar cómo la</p>	<p>la</p>	<p>la</p>	<p>la</p>

humana de la calidad de la atención de enfermería” incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión “entorno de la calidad de la atención de enfermería” incide en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022?

dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.

Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.

en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima-2022.

127 madres.

Muestreo:

Aleatorio simple.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1

Encuesta para evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo

1. Presentación

Buenos días, soy estudiante de la Universidad Norbert Wiener de la Escuela Profesional de Enfermería. Actualmente, me encuentro realizando un proyecto de investigación Titulado “Calidad de atención de enfermería y Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 12 meses en el C.S. La Huayrona”. Para ello solicito su colaboración respondiendo la siguiente encuesta de forma honesta. Finalmente, le informo que las respuestas emitidas son totalmente anónimas y confidenciales, Gracias.

2. Instrucciones

Marque con una (x) en los recuadros la respuesta que crea correspondiente a las preguntas realizadas.

3. Aspectos generales

Fecha:

Edad:Sexo.....

4. Aspectos específicos

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre

DIMENSIÓN HUMANA		1	2	3	4	5
1	Durante tu permanencia en el establecimiento el profesional de enfermería respeta tu condición y lugar de procedencia.					
2	El profesional de enfermería respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna.					
3	La atención del profesional de enfermería respeta tus creencias y costumbres.					
4	Cuando te atiende el profesional de enfermería te mira directamente y te llama por tu nombre sin importar tu					

	condición.					
5	Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores.					
6	El profesional de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.					
DIMENSIÓN TECNICO-CIENTIFICA		1	2	3	4	5
7	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incomodas en el usuario del servicio de CRED.					
8	El profesional de enfermería realiza procedimientos en el usuario del servicio de CRED a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después).					
9	El profesional de enfermería les brinda instrucciones a los padres de familias de los niños para que colaboren en el procedimiento a realizar.					
10	El profesional de enfermería demuestra seguridad al realizar los procedimientos de intervención a los niños en el servicio de CRED.					
11	El profesional de enfermería demuestra conocimiento de los procedimientos de intervenciones en el cuidado ofrecido a los niños en el consultorio de CRED.					
12	El profesional de enfermería mantiene un trato amable /cortes/ respetuoso y favorece la confianza y seguridad de los niños y de sus padres.					
DIMENSIÓN ENTORNO		1	2	3	4	5
13	El servicio de CRED se mantiene limpio y tiene buena ventilación.					
14	Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por la profesional enfermería.					
15	Observa que el profesional de enfermería muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					
16	En su percepción el profesional de enfermería propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud en el servicio de CRED.					
17	El profesional de enfermería cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados / procedimientos / tratamiento en los niños.					
18	El profesional de enfermería se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente de CRED.					

Gracias por su colaboración...

Instrumento 2

Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de las madres en el servicio de crecimiento y desarrollo

1 Presentación

Buenos días, soy estudiante de la Universidad Norbert Wiener de la Escuela Profesional de Enfermería. Actualmente, me encuentro realizando un proyecto de investigación Titulado “Calidad de atención de enfermería y Nivel de satisfacción de las madres en niños menores de 12 meses en el C.S. La Huayrona”. Para ello solicito su colaboración respondiendo la siguiente encuesta de forma honesta. Finalmente, le informo que las respuestas emitidas son totalmente anónimas y confidenciales. Gracias.

Instrucciones

Marque con una (x) en los recuadros la respuesta que crea correspondiente a las preguntas realizadas.

1. Aspectos generales

Edad:Sexo.....

Grado de instrucción:

1. Primaria ()
2. Secundaria ()
3. Superior ()

Ocupación:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. Ama de casa () | 3. Trabajador independiente () |
| 2. Trabajador dependiente () | 4. Otros () |

Paciente:

1. Nuevo ()
2. Continuator ()

2. Aspectos específicos

- | | | |
|----------|------------|------------|
| 1. Nunca | 2. A veces | 3. Siempre |
|----------|------------|------------|

ASPECTOS PARA EVALUAR		Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carné de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a.			
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
3	La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a.			
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación.			
5	La enfermera 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	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			
7	La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham.			
8	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
9	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a.			
10	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			
11	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
12	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).			
13	La enfermera 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	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros.			
15	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al C.S.			

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	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).			

Gracias por su colaboración...

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMATO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: TORRES ENCARNACIÓN, Ingry Lljaira

Título: “Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022”.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona, Lima, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, de la facultad de ciencias de la salud, carrera profesional de Enfermería. El propósito de estudio es determinar cómo la calidad de la atención de enfermería incide en el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud la Huayrona. Su ejecución permitirá identificar actividades que reflejen la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción de las madres en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Procedimientos

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

- Firmar el consentimiento informado.

- Responder las preguntas de 2 encuestas.

La encuesta puede demorar unos 30 minutos y será totalmente anónima. Los resultados de las encuestas que usted respondió se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Su participación en el estudio precisará información de suma importancia ya que podremos decepcionar la información sobre la calidad de atención y la satisfacción como usuario.

Usted se beneficiará ya que podremos proponer actividades para la mejora según los resultados de las encuestas respondidas.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la participación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tienen alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con la investigadora Ingry Lljaira Torres Encarnación, tel. 978585366 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante:

Investigador:

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 10 de junio de 2022

CARTA N° 066-06-22/2022/DFCS/UPNW



Dra. María Villafuerte Sotelo

Centro de Salud La Huayrona

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle al estudiante: Ingry Llajaira Torres Encarnación, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **"CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 12 MESES DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD LA HUAYRONA, LIMA 2022"** Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

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



Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 12 MESES DE L	INGRY LLAJAJIRA TORRES ENCARNACIÓN
RECuento de palabras	RECuento de caracteres
14297 Words	77512 Characters
RECuento de páginas	Tamaño del archivo
77 Pages	317.8KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 17, 2023 1:36?PM GMT-5	Feb 17, 2023 1:37?PM GMT-5
<hr/>	
● 19% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 13% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 16% Base de datos de trabajos entregados• 5% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Fuentes excluidas manualmente• Material citado• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)	

Anexo 6: Baremos de los instrumentos de medición

Baremo de la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones

Nivel y rango	Bajo	Medio	Alto
Calidad de atención	(18 - 42)	(43 - 66)	(67 - 90)
Humana	(6 - 14)	(15 - 22)	(23 - 30)
Técnico científico	(6 - 14)	(15 - 22)	(23 - 30)
Entorno	(6 - 14)	(15 - 22)	(23 - 30)

Baremo de la variable nivel de satisfacción de las madres y sus dimensiones

Nivel y rango	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Nivel de satisfacción	(20 - 33)	(34 - 46)	(47 - 60)
Actitud de atención	(6 - 10)	(11 - 14)	(15 - 18)
Comunicación	(5 - 8)	(9 - 11)	(12 - 15)
Capacidad técnica	(9 - 15)	(16 - 21)	(22 - 27)