



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en
madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y
desarrollo, en un centro de salud de Chorrillos 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Enfermería

Presentado por:

Autor: Astovilca Parave, Jesús Alfonso


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8203-7987>

Asesora: Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 26/08/2024

Yo, **JESUS ALFONSO ASTOVILCA PARAVE**; bachiller de la facultad de ciencia salud y Escuela Académica PROFESIONAL DE ENFERMERIA de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “**Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un centro de salud de Chorrillos 2024**”, Asesorado por el docente: **Mg. SUAREZ VALDERRAMA, YURIK ANATOLI** DNI 40704687 ORCID 0000-0001-9418-6632 tiene un índice de similitud de 18(DIECIOCHO) % con oid: 14912:421773434 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

Nombres y apellidos del Egresado Astovilca Parave Jesus Alfonso
 DNI: 44541667



(Firma)

Nombre del asesor: **Yurik Anatoli Suárez Valderrama**
 DNI:40704687

Firma

Nombres y apellidos del Asesor Yurik
 Anatoli Suárez Valderrama
 DNI: 40704687

Lima, 26 de Agosto del 2024

Dedicatoria

Quisiera agradecer a Dios por guiarme y bendecirme tanto, a mi familia por inspirarme y a quienes siempre creyeron en mí y me apoyaron hasta lograr mis objetivos durante mi carrera universitaria a la que me dedico

Agradecimiento

Agradezco primeramente a DIOS por darme las fuerzas para seguir adelante guiarme por un buen camino, a mi asesora Suarez Valderrama, Yurik por apoyare a realizar y poder culminar mi trabajo de investigación.

JURADO**Presidente : Mg Paola Cabrera Espezua****Secretario : Mg Jocelynn Jauregui Cardenas****Vocal : Mg Elizabeth Almonacid Ramirez**

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Índice General	vi
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
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. Delimitación de la investigación	7

1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	19
3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1. Técnica	24
3.7.2. Descripción de instrumentos	24
3.7.3. Validación	25
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	27

4. RESULTADOS	28
4.1. Análisis y discusión	29
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
6. REFERENCIAS	43
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos	52
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	57
Anexo 4: Carta de aprobación de la institución	58
Anexo 5: Informe de Aprobación de Originalidad del Trabajo de Investigación	59
Anexo 6. Informe del asesor del Turnitin.	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de atención de enfermería	28
Tabla 2. Nivel de satisfacción	28
Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión puntualidad de calidad de la atención	29
Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión trato humano	31
Tabla 5. Tablas cruzadas de la dimensión claridad de la información	33
Tabla 6. Tablas cruzadas de la dimensión cuidados estandarizados	34
Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre variables	35
Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre dimensión puntualidad con el nivel de satisfacción	36
Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión trato humano con el nivel de satisfacción	36
Tabla 10. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión claridad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción	37
Tabla 11. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión cuidados estandarizados con el nivel de satisfacción	38

RESUMEN

Introducción: Las madres, médicos y profesionales de enfermería influyen en el cuidado y bienestar general de los infantes en sus primeros 5 años de vida, ya que desempeñan un papel clave en el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED). Por ello este trabajo tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Chorrillos. **Metodología:** cuantitativa, hipotética, aplicada, correlacional. **Población:** constituida por 79 madres de niños menores de 5 años. **Técnicas e instrumentos:** Como técnica se usaron las encuestas y los instrumentos fueron dos cuestionarios a través del aporte de Cabanillas en Perú en el año 2022. Ambos instrumentos son válidos y confiables para la investigación, utilizando Microsoft Excel en el programa SPSS para los datos estadísticos. **Resultados:** Respecto a la primera variable, se notó que el 47% de las madres expresó recibir un cuidado de alta calidad, mientras que el 53% evidenció un cuidado de baja calidad. En cuanto a la segunda variable, se pudo apreciar que en los niveles de satisfacción de las madres el 33% de las madres demostró una buena satisfacción, mientras que el 67% expresó una mala satisfacción. **Conclusiones:** Se descubrió una correlación relevante entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED del Centro de Salud de Chorrillos.

Palabras claves: Calidad de Atención, Enfermería, Satisfacción, Madres, Niños, CRED.

ABSTRACT

Introduction: Mothers, doctors and nursing professionals influence the care and general well-being of infants in their first 5 years of life, since they play a key role in Growth and Development Control (CRED). The **Objective** of the work is: Determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in mothers of children under 5 years of age in the growth and development clinic at a Health Center in Chorrillos. **Methodology:** quantitative, hypothetical, applied, correlational. **Population:** made up of 79 mothers of children under 5 years of age. **Techniques and instruments:** As a technique, surveys were used and the instruments were two questionnaires through the contribution of Cabanillas in Peru in 2022. Both instruments are valid and reliable for the research, using Microsoft Excel in the SPSS program for statistical data. . **Results:** Regarding the first variable, it was noted that 47% of the mothers expressed receiving high quality care, while 53% evidenced low quality care. Regarding the second variable, it could be seen that in the mothers' satisfaction levels, 33% of the mothers demonstrated good satisfaction, while 67% expressed poor satisfaction. **Conclusions:** A relevant correlation was discovered between the quality of care and the level of satisfaction in mothers of children under 5 years of age in the CRED of the Chorrillos Health Center.

Keywords: Quality of Care, Nursing, Satisfaction, Mothers, Children, CRED.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por título “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024”.

La investigación se estructura en capítulos, el primer capítulo donde se detalla la situación problemática desde el ámbito global, internacional, nacional y regional o local. Se comprende la fundamentación teórica, metodológica y operativa de la investigación, además de las restricciones en cuanto a tiempo, espacio y población o unidad de análisis.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes y marco teórico respectivamente, incluyendo conceptos, teorías, evolución histórica, dimensiones de las variables y la teoría de enfermería. Este capítulo concluye con la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

El tercer capítulo se centra en la metodología, describiendo el método, enfoque, tipo y diseño del estudio, así como la población y muestra, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. También se presenta la tabla de operacionalización, se explican las técnicas utilizadas y se describen los instrumentos empleados para la recolección de datos. Finalmente, se detalla la ruta de análisis de los resultados y se culmina con la ética de la investigación.

En el capítulo cuarto se presentan los hallazgos desde una perspectiva descriptiva, contrastando las pruebas de hipótesis discutidas en la sección de discusión de resultados.

El quinto y último capítulo incluye tres conclusiones y tres recomendaciones finales.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente el tema de calidad del cuidado en enfermería es preocupación de muchas instituciones sanitarias, por ello se han convertido en una parte integral del cuidado humano. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que esos cuidados tienen correspondencia con la ausencia de eficacia en el proceso de atención, lo que garantiza una atención holística y humanizada (1).

Según la OMS, la calidad es un concepto para uso en el ejercicio de ofrecer un servicio óptimo de salud a cuenta de profesionales sanitarios. Así mismo es calificada por poblaciones y/o usuarios sanos atendidos. Lo ideal es que los usuarios vengan periódicamente a sus atenciones y se vallan con una buena experiencia en atención de enfermería (2).

A nivel mundial hay cientos de individuos que necesitan cuidados básicos de salud, con muy alta periodicidad, con la necesidad que adquirir un servicio de salud competente, garantizando la satisfacción de cada paciente, es por ello que el personal de salud desempeña un papel importante en la atención sanitaria, por lo que deben responder a las necesidades de sus clientes y brindar atención de alta calidad a cada cliente. El cuidado óptimo sanitario en la actualidad es prioridad y forma los pilares fundamentales de la competitividad. Proporcionar servicios médicos de calidad y sin errores es un requisito previo, y también es muy importante satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias (3).

Así mismo la satisfacción del paciente viene siendo considerada como un indicador muy importante en estos cuidados de calidad, atención y bienes brindados por parte de los trabajadores de salud (4).

A nivel global los cuidados de calidad esta considerados como el principal factor que aporta a los beneficios para la salud. Las consultas por los profesionales en cualquier centro médico se centran en la enfermería, especialmente porque las enfermeras son más conocidas. En todo el mundo, el personal enfermero constituye el colectivo laboral más importante en el cuidado de la salud, representando el 70% del total contabilizado (5).

En América Latina y el Caribe, la salud es un desafío importante para el personal de enfermería, ya que los procesos de enfermería médica varían de un país a otro. Para las enfermeras, ha habido algunos cambios en la estructura laboral a nivel del gobierno central, con la eliminación de la coordinación de la atención central y las enfermeras comenzando a participar en equipos multidisciplinarios. El papel de las enfermeras se está ampliando a través de su participación en programas de atención primaria y se requiere una mayor especialización en el nivel de atención (6).

Así mismo en Perú según Ley N° 29344 de salud publicada en 2009, los usuarios del seguro social y público tienen el derecho de obtener sin ninguna discriminación los servicios sanitarios, los fármacos y los materiales fundamentales necesarios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades (7).

En este sentido, la participación de las enfermeras en la atención de infantes es esencial para un cuidado de calidad. De modo que los principales objetivos del programa en Consultorios de Crecimiento y Desarrollo (CRED) deben satisfacer las expectativas de las madres en cuanto atención brindada, ya que este servicio es garante de la buena atención al usuario y que además ayuda a potenciar las habilidades físicas, sociales, emocionales, cognitivas y comunicativas del niño (8). Por su parte, el Ministerio de Salud (MINSA) propone el concepto de control de crecimiento y desarrollo en tanto grupo de actividades sistémicas y regulares que llevan a cabo las enfermeras con el propósito de supervisar oportunamente la evolución integral de los infantes (9).

La atención primaria en los consultorios de CRED es realizado por profesionales en Enfermería, quienes están encargados de proporcionar y planificar las atenciones a las madres y niños; este proceso inicia con la valoración, continúa con el diagnóstico, planificación y ejecución de actividades, culminando con la evaluación; esto ayuda con el mejoramiento del cuidado; además las perspectivas de las madres estarán satisfechas acerca del servicio recibido (10).

Debido a este contexto, las madres de niños menores de 5 años que asisten al CRED de un Centro de Salud de Chorrillos han manifestado obtener mala atención y en consecuencia no se sienten satisfechas de la atención recibida por las enfermeras, ya que no logran aclarar sus dudas y las atenciones son muy rápidas al momento de tener el turno de la respectiva consulta de sus menores hijos. Por ello, este estudio resulta eficaz y pertinente para aliviar esta problemática.

1.2. Formulación del problema

1.1.2. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?

1.1.1. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años?

¿Cuál es la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años?

¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5?

¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Chorrillos.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Identificar la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Identificar la relación entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Identificar la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Teórica

La atención de enfermería es una de las prioridades nacionales de investigación a nivel de la salud. Es por ello que este trabajo de investigación tiene valor teórico, porque contribuirá a conocer la información sobre la importancia de las atenciones que brinda el enfermero (a) y ante ello la satisfacción de cada paciente, por lo cual ayudará a mejorar las atenciones, asimismo a desarrollar estrategias de mejora, finalmente este trabajo tendrá soporte en el la Teoría del Cuidado humanizado de Jean Watson que considera al ser humano como seres únicos en el mundo.

1.3.2. Metodológica

El presente trabajo presenta gran porcentaje de importancia metodológica, que está basada método científico. Se podrían plantear los resultados obtenidos con el objetivo planteado en esta investigación, como consecuencia de un excelente cuidado de enfermería. El diseño utilizado en este estudio servirá de guía para futuras investigaciones que sigan el nivel correlacional, método cuantitativo e hipotético deductivo, asimismo los instrumentos utilizados tuvieron su referente en el trabajo de Cabanillas del año 2022, lo cual fue de soporte significativo para la presente investigación.

1.3.3. Práctica

Este trabajo contribuirá a conocer la información sobre los cuidados óptimos de enfermería respecto a la satisfacción de las madres que asisten con sus menores hijos a sus consultas regulares, asimismo desarrollar estrategias y mejorar las atenciones de enfermería con el fin de satisfacer sus

necesidades. Este trabajo de investigación servirá como ayuda a la comunidad científica y a las madres de niños atendidos en el CRED de Chorrillos, debido a que este servicio es considerado vital para el crecimiento del infante a futuro, pues conlleva un conjunto de transformaciones físicas y psicológicas que ocurren en los individuos desde la gestación hasta la etapa adulta. Por ende, la etapa infantil es crucial para la formación del capital social y humano.

1.4. Delimitaciones de la investigación

1.4.1. Espacial

La presente investigación se realizó en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Chorrillos, Perú.

1.4.2. Temporal

El trabajo tuvo una duración de 6 meses, en el periodo comprendido entre los meses de junio y diciembre de 2024.

1.4.3. Población o unidad de análisis

En el presente estudio la población estuvo conformada por las madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Chorrillos, Perú.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Rovere y col. (11) en Nigeria en 2022, cuyo trabajo tenía como objetivo “Evaluar la percepción de las madres sobre la calidad de atención enfermera en los servicios de salud infantil”. Investigación cuantitativa, correlacional, descriptiva transversal. Con muestra de 308 madres, utilizando como instrumento dos cuestionarios para cada variable respectivamente. Resultados, una considerable proporción de los cuidadores Eran mujeres (86,9%), en aspectos como la calidad Del cuidado, la coordinación, la privacidad y la Percepción de los pacientes, los porcentajes se situaron en el 50,2%, 54,9%, 56,3% y 57%, respectivamente. En satisfacción se evidencio un 63,8% alta 36,2% baja satisfacción. Conclusión, se detectó una correlación positiva entre Los factores estudiados. Además, las posturas de las enfermeras respecto una la preocupación, el cuidado y la privacidad fueron consideradas equitativas en comparación con la destreza y competencia de las enfermeras, que fueron valoradas como excelentes.

Otokwala y col. (12) en Turquía en 2024, cuyo trabajo tenía como objetivo “Investigar el nivel de satisfacción de los padres en relación al cuidado de los niños que acuden a consulta de pediatría”. Investigación descriptiva transversal, cuantitativa y correlacional. Muestra de 308 cuidadores que utilizando como instrumento cuestionarios de calidad de cuidado y satisfacción del usuario. Resultados, la calidad del cuidado se sitúa en un nivel moderado en 50%, la opinión de los padres respecto al nivel de Apoyo de enfermería, el factor de respaldo emocional Obtiene la

calificación más baja en 35% y El factor de respaldo a la información y la comunicación obtiene la calificación más alta en 65%. Para concluir, respecto a los niveles de satisfacción general, posee la calificación más elevada ($p < 0,05$).

Salazar (13), en Ecuador en 2019, cuyo trabajo tenía como objetivo “Establecer la calidad de cuidados de enfermería percibida por el familiar y su satisfacción en servicio de pediatría”. Estudio descriptivo, correccional, cuantitativo. Con población de 165 familiares. Quienes respondieron a un cuestionario de satisfacción del usuario y uno de calidad de atención CARE-Q. Los hallazgos revelaron que el 73,9% de las madres cuidan a sus niños, el 55,8% consideraba en nivel medio el cuidado de enfermería, mientras que el 47,9% consideraba que la calidad del cuidado era elevada. La calidad del servicio fue promedio, el 48,5% consideró la calidad del servicio promedio, el 57,6% estimó la comodidad promedio, el 47,9% la consideró alta, el 55,8% sintió una relación de confianza y el 49,7% de servicio fue promedio. En conclusión, los resultados predicen el nivel medio de calidad del personal asistencial percibido por los usuarios.

Antecedentes Nacionales

Torres (14) en Lima en 2022, cuyo trabajo tenía como objetivo “Evaluar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción materna con los servicios de desarrollo en un centro de salud Lima” Investigación cuantitativa, correlacional, descriptiva transversal. Con muestra de 127 madres, utilizando como instrumento un cuestionario para la atención enfermera y otro para la satisfacción. Los hallazgos indicaron una correlación mínima entre las variables de

(rho=0,017). En conclusión, se evidenció una correlación significativa entre las variables de modo +1 positivo.

Gutiérrez y col. (15) en Callao en 2021, cuyo trabajo tenía como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en los servicios de desarrollo” Estudio de diseño experimental, nivel de correlación descriptivo transversal. Población de 80 madres consecuentemente. Los métodos utilizados fueron entrevistas y observaciones. Los resultados muestran que el valor de $P = 0,000$ es inferior a 0,01, lo que indica una relación altamente significativa entre ambas variables examinadas. En conclusión, se determinó que hay una asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Mucha (16) en Lima en 2020, cuyo trabajo tenía como objetivo “Evaluar la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción con la gestión del CRED de las madres de niños menores de 5 años”. Investigación básica, nivel descriptivo de correlación. La muestra de 95 madres y como instrumento dos cuestionarios de calidad de cuidado y satisfacción respectivamente los hallazgos revelaron que las valoraciones de calidad del cuidado eran elevadas (76%) y el 89% estaba satisfecho con los controles CRED. Finalmente, se estableció un coeficiente de significancia de $p = 0.000$, lo que permitió deducir que había una correlación moderada de Rho de Spearman = 0.486 entre el cuidado óptimo y la satisfacción del servicio del CRED.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable 1:

2.2.1 Calidad de Atención de Enfermería

Se trata de ofrecer al usuario la máxima felicidad, comodidad y conveniencia, tomando en cuenta el historial y los defectos, daños y pérdidas existentes, continuando así el sistema de servicio al 100% de su sección. Esta eficiencia caracteriza los procedimientos técnicos en medicina que en última instancia involucran a todo el personal médico de acuerdo con la formación académica impartida por la universidad (17).

Se entiende por calidad un conjunto cualitativo de servicios, prestaciones y beneficios específicos que satisfacen los requisitos tanto de los usuarios finales como de los consumidores. La calidad significa proporcionar al paciente, según la OMS, se trata de ofrecer una amplia gama de servicios, respaldados por un diagnóstico y tratamiento adecuados, para lograr resultados óptimos la máxima atención segura al paciente (18).

Calidad de atención

La calidad de la atención médica de una persona es fuertemente ligada a la capacidad de satisfacer las necesidades y deseos. Se trata de satisfacer las necesidades de un público que desea la mejor atención en calidad humana, logística y científica (19).

Evolución de calidad de atención

La evolución hace referencia al avance y perfeccionamiento de procesos orientados a

incrementar el producto y la calidad del servicio a lo largo del tiempo, iniciando con los conceptos de los principios del siglo XX como la revisión y supervisión de calidad, y progresando para incorporar la administración de la calidad total. El tratado de Hipócrates de Kos del año 500 a.C., que todavía se utiliza en la actualidad. A finales del siglo XVII, Sir W. Petty, en su libro *Aritmetic Policy*, mencionaba como ejemplo de calidad las diferencias comparativas en el número de muertes en los centros de salud europeos de París y Francia, y en el siglo XX, el sistema de calidad. Se dice que ahora se está llevando a cabo una evaluación integral (20).

Dimensiones de la calidad de atención:

Dimensión puntualidad

La palabra puntualidad proviene del latín *punctualis*, que significa cualidad de ser exacto. Se refiere a estar en un lugar o ubicación a la hora exacta, no un minuto antes ni un minuto después. Es a la vez impredecible y rutinario, ya que requiere cumplir horarios y brindar servicios en conjunto con el lugar de trabajo y otras actividades (21).

Dimensión trato humano

El cuidado humanizado abarca la relación entre enfermero, paciente y familia, lo que potencia el rendimiento laboral y los grados de productividad de los enfermeros que no solo llevan un cabo tareas procedimentales, sino que también proporcionan datos y respaldo emocional, espiritual y educativo, incrementando así los indicadores de calidad en los cuidados (22).

Dimensión claridad en la información

Esto implica el derecho a obtener información valiosa y entendible en un idioma simple que facilite a los usuarios entender su condición de salud, el tratamiento que necesitan y Los lugares donde la recibirán. Si un usuario de servicios sanitarios habla una lengua diferente o padece una discapacidad física o mental, tiene un derecho legítimo a recibir una atención médica a tiempo y, por tanto, el usuario tiene derecho a controlar la atención de su salud, los familiares o tutores también pueden hacerlo libre y libremente, decide voluntariamente representar al usuario. Los pacientes están vinculados directamente con la confidencialidad, la cual se debe preservar en todo momento, permitiéndoles tener acceso en cualquier instante un su historial médico o presentar una reclamación ante el personal que realiza el tratamiento o el centro de salud (23).

Dimensión cuidado estandarizado de enfermería

Los planes de atención estandarizados pueden mejorar la calidad de los registros de enfermería en cuanto a contenido e integridad, respaldando de esta manera el flujo de trabajo, simplificando el proceso de documentación, promoviendo la continuidad de la atención y posibilitando la recolección sistemática de datos para producir pruebas basándose en la práctica (24).

2.2.2 Satisfacción de las madres

Corresponde a la percepción del paciente sobre el cumplimiento de las expectativas

respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería (25).

De manera similar, las personas quieren sentirse satisfechas cuando se satisfacen todas sus necesidades, de modo que cuando se les presentan diferentes necesidades de información nueva a lo largo del tiempo, experimentan una sensación de satisfacción emocional, que influirá en su comportamiento. Por tanto, es importante que las enfermeras evalúen continuamente la satisfacción del usuario (26).

Evolución de la Satisfacción

En sus comienzos, la satisfacción comienza con Galbraith, quien ubica el nacimiento de la cultura de la satisfacción en los años 60 en Estados Unidos. Sin embargo, esta llega al poder total en los años 80 en ese mismo país, gracias al acceso y la permanencia en él durante tres legislaturas consecutivas de gobiernos neoliberales económicamente, liderados por el partido republicano. A su parecer, este mismo proceso ha ocurrido en Gran Bretaña y en otros países europeos con rasgos esencialmente similares (27).

Actualmente, se suele describir la satisfacción con la vida como un proceso de valoración subjetiva, que contrasta las expectativas y objetivos individuales con la habilidad para avanzar hacia la consecución de dichos objetivos. Hace referencia a la evaluación global que un individuo realiza de su vida al comparar lo que ha conseguido con sus desafíos y aspiraciones. Así pues, puede ser considerado un indicador no absoluto que se basa tanto en los resultados de la vida como

en las expectativas (28).

Clases de satisfacción

La satisfacción se refiere al grado de placer y gratificación que se percibe a raíz del rendimiento personal. La satisfacción, además de los valores y la competencia, es la fuerza motivadora del comportamiento ocupacional. El significado es la importancia o significado que un individuo identifica dentro de una ocupación. Se clasifica en:

a) Insatisfacción: El usuario no cubre sus expectativas respecto al servicio o producto que se le ofrece.

b) Satisfacción: El usuario puede cubrir todas sus expectativas respecto al servicio o producto que se le ofrece (29).

Dimensiones de la satisfacción

Dimensión elementos tangibles:

Estos son elementos de las infraestructuras físicas, El equipo de trabajo, y los recursos de comunicación suministrados durante la provisión de los servicios. Los elementos tangibles es un apoyo para la atención de los usuarios, brindándole una atención personalizada con el fin de que el paciente regrese satisfecho.

Dimensión fiabilidad:

La capacidad de realizar los servicios prestados de forma segura y cuidadosa. Con el fin de brindar una atención humanizada sin hacer daño a nadie.

Dimensión velocidad de respuesta:

Es la manera técnica de beneficiar al cliente y brindarle un servicio rápido y eficiente. Así mismo evitar largas horas de espera, brindando confort para lograr un buen nivel de satisfacción entre los pacientes y familiares.

Dimensión seguridad:

Es la confiabilidad y el conocimiento de los proveedores de atención médica es importante para transmitir confianza y confiabilidad absoluta a los usuarios de la misma manera brindando seguridad al paciente ayudara a la participación en cada procedimiento.

Dimensión empatía:

La empatía se refiere a la habilidad o técnica de imaginar o buscar entender de manera profunda las emociones de otro individuo o cómo es estar en su circunstancia. Sentir empatía por alguien es empatizar (30).

2.3 Teoría de enfermería

Jean Watson es una teórica importante en cuanto a cuidados óptimos de enfermería y

satisfacción de usuario se refiere, ya que en su teoría hace referencia al cuidado humanizado y percibe al ser humano como únicos en el mundo, con la presencia de alma, cuerpo y espíritu. Esta teoría de enfermería ofrece un enfoque metódico para analizar la práctica profesional, define qué significa la enfermería, guía las acciones de las enfermeras y contribuye a crear conocimiento para orientar el futuro de la enfermería.

La ciencia del cuidado humano de Watson engloba los fenómenos de la enfermería en el marco del pensamiento unitario transformador paradigmático, permitiendo acoger fenómenos como la conciencia no local, lo transpersonal, la trascendencia, el patrón, la intencionalidad, lo sagrado y la energía. Igualmente, aunque la ciencia del cuidado humano se fundamenta en la educación en enfermería, actualmente se entrelaza con otras disciplinas de la academia, la educación, la ética y los ámbitos de servicios humanos, como el trabajo social y las profesiones sanitarias en general (31).

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 del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión puntualidad de la

calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método que se aplicará para el estudio será hipotético deductivo puesto que se basa en un procedimiento de tipo metodológico que permitirá llevar a cabo las premisas como si se tratara de una hipótesis. Este es un procedimiento metodológico encargado de tomar premisas, estableciendo hipótesis del mismo modo verificando para después hacer las conclusiones correspondientes de los hechos (32).

3.2. Enfoque investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, puesto que se centra en la evaluación objetiva y el estudio numérico de la información que se recopila en el proceso de investigación, lo cual se espera un resultado que ofrezca respuestas a los objetivos propuestos (33).

3.3. Tipo de investigación

Para este aspecto se tomó en cuenta una investigación de tipo aplicada, ya que el conocimiento y los resultados nos permiten comprender la realidad de forma organizada, rigurosa y sistemática. La investigación aplicada se denomina "investigación práctica o empírica" y se caracteriza por implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación, aplicando y utilizando los conocimientos obtenidos, y al mismo tiempo intentando adquirir nuevos

conocimientos. La utilización del conocimiento y de los resultados de la investigación para proporcionar una forma rigurosa, organizada y metódica de conocer la realidad (34).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue no experimental, dado que no se modificaron de manera directa las variables de este análisis. También fue de corte transversal, en la que se describe en un momento la relación entre las dos variables de estudios en un determinado tiempo, por lo cual se manejaron los datos en un espacio y tiempo específico (35). Del mismo modo la investigación fue correlacional la cual se trataron la correspondencia de dos variables de estudia para percibir la reacción de una variable sobre la otra (36).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el universo utilizado como objeto de estudio en el proceso de investigación (37). La población es limitada y se compone de 79 madres de niños menores de 5 años, las cuales fueron tomadas en cuenta aplicando criterios de inclusión y exclusión. Por otro lado, no se tomó ni muestra ni muestreo, por lo cual se utilizará un muestreo censal.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud de Chorrillos.
- Madres que acepten participar voluntariamente a realizar las encuestas.

- Madres que firmaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Se excluyeron a todas las madres de niños menores de 5 años que no asistan al Centro de Salud de Chorrillos.
- Madres que no acepten participar voluntariamente a realizar las encuestas.
- Madres que no firmaron el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1:

Calidad de atención de enfermería

Variable 2:

Satisfacción en madres

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 1: Calidad de Atención del cuidado enfermero	La calidad del cuidado en salud de un individuo está estrechamente relacionada con la habilidad para cubrir sus necesidades y anhelos. Es necesario cubrir las demandas de un público que busca el máximo cuidado en términos humanos, logísticos y científicos (38).	Se trata de la calidad de atención en salud de un individuo está estrechamente relacionada con la habilidad para cubrir sus necesidades y anhelos. Para este estudio esta variable se mediará con un cuestionario de 36 ítems.	Puntualidad	Tiempo que el usuario se estima sea atendido y no sobrepase los límites de espera	Categoría – Ordinal (Escala de Likert)	➤ Buena: 1-6 puntos
			Trato Humano	Demostrar amabilidad, paciencia, empatía, apoyo emocional y proteger la privacidad del usuario.	Valor de la puntuación: Si = 1 punto No = 0.	➤ Mala: 7-15 puntos
			Claridad en la información	Escucha pacientemente, ofrece información adecuada, se comunica con el usuario.		
			Cuidados estandarizados de enfermería	Ejecuta técnicas con habilidad, actúa de manera competente, protege la piel, requiere del tiempo requerido para los procedimientos.		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 2: Nivel de Satisfacción	Se refiere a la visión del paciente acerca de la satisfacción de las expectativas en relación a las dimensiones del cuidado, tales como el arte, la calidad técnica del cuidado, la disponibilidad, la continuidad y la eficacia Del cuidado de enfermería (39).	Esto ocurre cuando la madre, a través de su enfermera especialista, distingue y comenta qué servicios son uniformes durante su estadía (o, en los servicios CRED, en relación con la operacionalización de la segunda variable, 5 La encuesta se divide con seguridad en dos partes). Factores específicos para evaluar la satisfacción de las madres.	Elementos tangibles	El entorno, establecimiento físico, asistencia de enfermera, soporte audiovisual	Categorica – Ordinal (Escala de Likert)	Puntaje Nivel de satisfacción:
			Fiabilidad	Enfermera experimentada, muestra interés, ofrece un servicio óptimo, duración de atención pactada, tiempo de atención pactado.	Valor de la puntuación: Si = 1 punto No = 0	➤ Satisfecha: 27 – 40 puntos (1,2,3,4,5,6,7,8,9)
			Velocidad de respuesta	Enfermera comunica, término del cuidado, atención rápida y adecuada, proporciona apoyo.		➤ Medianamente satisfecha: 14 – 26 puntos (10, 11, 12, 13, 14,15, 16)
			Seguridad	Transmite confianza, resuelve interrogantes, garantiza la atención, demuestra cordialidad, habilidades profesionales, competencias profesionales.	Duración: 10 minutos	➤ Insatisfecha: 0 - 13 puntos (17,18,19,20)
			Empatía	Atención individualizada, horarios agradables, demuestra interés personal, entiende las necesidades, comprende las necesidades.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para recolectar la información el método fue por medio de la encuesta para evaluar las variables de estudio propuestas por el investigador. La encuesta es un método usado en la recolección de datos para medir las variables estudiadas en una investigación (40).

3.7.2. Descripción de los instrumentos

Instrumento 1:

Este instrumento trata de un cuestionario, el cual tiene su referente en el trabajo de Cabanillas del año 2022, conformado por 36 preguntas y cuatro dimensiones. Los ítems son con respuestas dicotómicas, No (0 punto), Si (1 punto), con un puntaje como máximo de 20 puntos.

Instrumento 2:

El cuestionario que mide el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, está conformado por 20 preguntas y cinco dimensiones. Los ítems son con respuestas dicotómicas, No (0 pto), Si (1pto), con un puntaje como máximo de 20 puntos. Al finalizar se llegó a sumar los puntos de cada respuesta brindada por las madres (41).

3.7.3. Validación

Instrumento 1:

Este instrumento fue evaluado por medio del juicio de expertos quienes verificaron que el instrumento es aplicable. Fue sometido a una prueba piloto con la fórmula KR – 20 para verificar la consistencia interna y cuyo resultado obtenido fue 0.82 siendo así validado y aplicable (41).

Instrumento 2:

Este instrumento fue evaluado por medio del juicio de expertos quienes verificaron que el instrumento es aplicable. Fue sometido a una prueba piloto con la fórmula KR – 20 para verificar la consistencia interna y cuyo resultado obtenido fue 0.86 siendo así validado y aplicable (41).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1:

Este instrumento fue evaluado por medio de pruebas estadísticas confiables, el cual consta de buena validez mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,88 (41).

Instrumento 2:

Este instrumento fue evaluado por medio de pruebas estadísticas confiables, el cual consta de excelente validez a través del Alfa de Cronbach de 0,87 (41).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

La aplicación de la herramienta en las instalaciones de la institución, especialmente en zonas de crecimiento se coordinó y se aprobó por el Centro de Salud de Chorrillos con carta de recomendación de la universidad. Luego se organizó el proceso de recopilación de datos con el coordinador o encargado de la oficina del CRED, el centro sanitario de Chorrillos. Luego se realizó la aplicación de las herramientas de recolección de datos entre las madres, donde se establecerá y explicará el propósito del estudio con previo consentimiento.

Análisis de datos

Al concluir la recopilación de datos, se generaron matrices numéricas e iniciales de procesamiento de datos en el programa estadístico correspondiente, que fueron ajustadas y preparadas para su análisis en SPSS V. 25, y a partir de esto se obtuvieron los resultados.

Se utilizó estadísticas descriptivas para analizar puntuaciones que indican grados variables de satisfacción con la calidad de la atención como alto, medio y bajo. Los métodos para especificar resultados como media, moda, frecuencia, etc. Los resultados se muestran en formato tabular.

3.9. Aspectos éticos

Para que el estudio se lleve a cabo en su totalidad, se solicitó la aprobación del Comité de Ética e Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener y de la dirección del Centro de Salud de Chorrillos

Autonomía

Se respetó la decisión de cada madre, ya que no es obligatoria la participación en dicha investigación, Se explico las instrucciones del estudio a cada participante y se obtuvo el consentimiento informado firmado por las madres. Se respetó su decisión y libre albedrío de participar.

Beneficencia

Se explicó los beneficios que tendrá este trabajo de investigación, asimismo se pudo detallar que los datos de las participantes estarán protegidos y que no será de forma perjudicial a la integridad de las madres que participaron en dicho estudio.

No maleficencia

Se informó a las madres que este estudio no causará ningún daño que pueda comprometer la seguridad e integridad de ellas, se busca el uso exclusivo de la información requerida para lograr los fines de este estudio.

Justicia

Se trató a todas las participantes por igual y se respetó las decisiones de cada participante, Este principio también se aplicó a nuestras actividades de investigación.

4. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos de los resultados

Resultados obtenidos con la aplicación SPSS versión 25.0

Tabla 1. “Variable 1: Calidad de atención de enfermería”

Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
BUENA CALIDAD	37	47%
MALA CALIDAD	42	53%
Total	79	100%

Fuente: Base al cuestionario de calidad de atención de enfermería.

En la Tabla 1. En cuanto a la primera variable se pudo observar que el 47% de las madres manifestó buena calidad de atención, mientras que el 53% demostró una calidad de atención deficiente.

Tabla 2. “Variable 2: Nivel de satisfacción”

Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
BUENA SATISFACCIÓN	26	33%
MALA SATISFACCIÓN	53	67%

Total	79	100
--------------	----	-----

Fuente: Base al cuestionario del nivel de satisfacción.

En la Tabla 2. En cuanto a la segunda variable se pudo observar que el 47% de las madres manifestó buena satisfacción en un 33% y demostró una mala satisfacción en un 67%.

Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión puntualidad de calidad de la atención de enfermería que se relaciona con la satisfacción de las madres.

Nivel de calidad en su dimensión puntualidad	Nivel de satisfacción TOTAL					
	Buena satisfacción		Mala satisfacción			
	Frec	%	Frec	%	Frecuencia	Porcentaje
Buena calidad	23	29.0	21	27.0	44	56.0
Mala calidad	19	24.0	16	20.0	35	44.0
TOTAL	42	53.0	37	47.0	79	100.0

Fuente: Base al cuestionario de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción.

En la Tabla 3. En cuanto a la dimensión puntualidad se pudo observar que el 27% de las madres manifestó buena calidad de enfermería y 20% demostró una mala calidad.

Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión trato humano de calidad de la atención de enfermería que se relaciona con la satisfacción de las madres.

Nivel de calidad en su		Nivel de satisfacción TOTAL					
dimensión	trato	Buena		Mala		Frecuencia	Porcentaje
		Frec	%	Frec	%		
humano							
Buena calidad		25	32.0	23	29.0	48	61.0
Mala calidad		17	22.0	14	18.0	31	39.0
TOTAL		42	54.0	37	47.0	79	100.0

Fuente: Base al cuestionario de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción

En la Tabla 4. En cuanto a la dimensión trato humano se pudo observar que el 29% de las madres manifestó buena calidad de enfermería y 18% demostró una mala calidad.

Tabla 5. Tablas cruzadas de la dimensión claridad de la información de calidad de la atención de enfermería que se relaciona con la satisfacción de las madres.

Nivel de calidad en su		Nivel de satisfacción TOTAL					
dimensión claridad de	la información	Buena		Mala		Frecuencia	Porcentaje
		satisfacción	satisfacción	satisfacción	satisfacción		
		Frec	%	Frec	%		
Buena		31	39.0	29	37.0	60	61.0

Mala	11	14.0	8	10.0	19	39.0
TOTAL	42	54.0	37	47.0	79	100.0

Fuente: Base al cuestionario de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción.

En la Tabla 5. En cuanto a la dimensión claridad de la información se pudo observar que el 37% de las madres manifestó buena calidad de enfermería y 10% demostró una mala calidad.

Tabla 6. Tablas cruzadas de la dimensión cuidados estandarizados de enfermería de calidad de la atención de enfermería que se relaciona con la satisfacción de las madres.

Nivel de calidad en su dimensión cuidados estandarizados	Nivel de satisfacción TOTAL					
	Buena satisfacción		Mala satisfacción			
	Frec	%	Frec	%	Frecuencia	Porcentaje
Buena	31	39.0	27	35.0	60	61.0
Mala	11	14.0	10	12.0	19	39.0
TOTAL	42	54.0	37	47.0	79	100.0

Fuente: Base al cuestionario de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción.

En la Tabla 6. En cuanto a la dimensión cuidados estandarizados se pudo observar que el 35% de las madres manifestó buena calidad de enfermería y 12% demostró una mala calidad.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

				Correlación			
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	DE	Coeficiente de correlación	Calidad de atención, nivel de satisfacción	1,000	Nivel de satisfacción	,294
			Sig. (bilateral)	.		,032	
			N	79		79	
	NIVEL DE SATISFACCION	DE	Coeficiente de correlación		,294		1,000
			Sig. (bilateral)		,032		.
			N		79		79

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se ve el resultado donde se evidencia 0,032 indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.

Hipótesis específicas

Hi: Existe una correlación estadísticamente relevante entre la calidad de la atención de enfermería en dimensión de puntualidad y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años.

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión puntualidad con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

				Correlaciones	
				Calidad de atención, en su dimensión puntualidad	Nivel de satisfacción en su dimensión puntualidad
Rho de Spearm an	CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION PUNTUALIDAD	DE EN SU	Coefficiente de correlación	1,000	,286
			Sig. (bilateral)	.	,029
			N	79	79
	NIVEL DE SATISFACCION EN SU DIMENSION PUNTUALIDAD	DE SU	Coefficiente de correlación	,286	1,000
			Sig. (bilateral)	,029	.
			N	79	79

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, se ve el resultado donde se evidencia el 0,029 indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión puntualidad con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.

Hi: Existe una correlación estadísticamente relevante entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión trato humano y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años.

Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión trato humano con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años.

				Correlaciones		
				Calidad de atención, en su dimensión trato humano	Nivel de satisfacción en su dimensión trato humano	
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION TRATO HUMANO	DE	Coeficiente de correlación	1,000	,321	
			Sig. (bilateral)	.	,025	
			N	79	79	
	NIVEL DE SATISFACCION EN SU DIMENSION TRATO HUMANO	DE	SU	Coeficiente de correlación	,321	1,000
				Sig. (bilateral)	,025	.
				N	79	79

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 9, se ve el resultado donde se evidencia el 0,025 indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión trato humano con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años.

Hi: Existe una correlación estadísticamente relevante entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión claridad y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años.

Tabla 10. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión claridad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años.

			Correlaciones		
				Calidad de atención, en su dimensión claridad de atención de enfermería	Nivel de satisfacción en su dimensión claridad de atención de enfermería
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION CLARIDAD DE ATENCION ENFERMERIA	DE SU DIMENSION DE ATENCION DE ENFERMERIA	Coefficiente de correlación	1,000	,291
			Sig. (bilateral)	.	,032
			N	79	79
	NIVEL DE SATISFACCION EN SU DIMENSION CLARIDAD DE ATENCION ENFERMERIA	DE SU DIMENSION DE ATENCION DE ENFERMERIA	Coefficiente de correlación	,291	1,000
			Sig. (bilateral)	,032	.
			N	79	79

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 10, se ve el resultado donde se evidencia el 0,032 indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión claridad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años.

Hi: Existe una correlación estadísticamente relevante entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años.

Tabla 11. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión cuidados estandarizados con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años.

Correlaciones					
			Calidad de atención, en su dimensión cuidados estandarizados		Nivel de satisfacción en su dimensión cuidados estandarizados
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION CUIDADOS ESTANDARIZADOS	Coefficiente de correlación	1,000		,321
		Sig. (bilateral)	.		,025
		N	79		79
	NIVEL DE SATISFACCION EN SU DIMENSION CUIDADOS ESTANDARIZADOS	Coefficiente de correlación	,321		1,000
		Sig. (bilateral)	,025		.
		N	79		79

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 11, se ve el resultado donde se evidencia el 0,032 indicando que está por debajo de del alfa de 0.005, donde debemos aceptar la hipótesis dada que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión cuidados estandarizados con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.

4.3. Discusión de los resultados

Según la hipótesis general, se presenta una correlación relevante entre las variables estudiadas del CRED de un Centro de Salud de Chorrillos en Lima. La conclusión de la tabla 6 corrobora esta afirmación, dado que el valor de p es menor a 0,05 y la relación es de carácter leve ($\rho = 0,294$). Esto sugiere que un mayor nivel de calidad en el cuidado enfermero, esto conducirá a un alto grado de satisfacción de las madres. Estos hallazgos concuerdan con el estudio de Ojewale y col., señalando los mismos resultados y comprobando la misma hipótesis, en última instancia

hallamos que, pese a que la satisfacción de los usuarios fue positiva, la gestión de la calidad evidenció deficiencias en la administración, gestión de procesos y análisis informativo (11).

Según la hipótesis específica 1, existe correlación significativa entre la dimensión puntualidad y la calidad de atención en un Centro de Salud de Chorrillos, el resultado de la tabla 7 respalda esta afirmación, con un valor de p inferior a 0,05 y una magnitud de relación leve ($\rho=0,286$). Esto indica que, a mayor puntualidad en las atenciones de enfermería, mayor nivel de satisfacción de las madres. Estos resultados concuerdan con Oztaş y col., en los que se evidenció que el grado de satisfacción predomina entre los muy satisfechos (48,7%), los parcialmente satisfechos (41,7%) y los insatisfechos (9,6%). Mostraron que la educación ($p=0,00$) y la ocupación ($p=0,00$) fueron factores asociados con la satisfacción materna con el cuidado. Concluyeron que las madres no estaban satisfechas con la atención ya que, respecto a los niveles de satisfacción general, posee la calificación más elevada (12).

De acuerdo con la hipótesis específica 2, se evidencia una correlación relevante entre la dimensión del cuidado humano y la calidad del cuidado de enfermería en niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos, el resultado de la tabla 8 respalda esta afirmación, con un valor de p inferior a 0,05 y una magnitud de relación leve ($\rho=0,321$). Esto señala que, a mayor atención humana en los cuidados de enfermería, más satisfacción experimentan las madres. Estos resultados concuerdan con Torres en su trabajo de investigación que había una correspondencia muy baja entre la calidad del cuidado y la satisfacción ($\rho=0,017$). Finalmente, hemos descubierto que no existió una correlación estadísticamente relevante entre las variables estudiadas (14).

Según la hipótesis específica 3, Se observa un vínculo relevante entre la claridad de la información y la calidad del cuidado de enfermería en niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos, el resultado de la tabla 8 respalda esta afirmación, con un valor de p inferior a 0,05 y una magnitud de relación leve ($\rho = 0,291$). Esto indica que, a mayor claridad de la información en las atenciones de enfermería, mayor nivel de satisfacción de las madres. Estos resultados concuerdan con el autor Mucha en su trabajo de investigación donde indicó que percepciones de las madres encuestadas sobre la calidad de la atención eran altas (76%) y la satisfacción con los controles CRED era del 89% (16).

Según la hipótesis específica 4, se establece una relación significativa entre la dimensión calidad de atención y la calidad de atención de enfermería en niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos, el resultado de la tabla 9 respalda esta afirmación, con un valor de p inferior a 0,05 y una magnitud de relación leve ($\rho = 0,321$). Esto indica que a mayor calidad de atención en las atenciones de enfermería, mayor nivel de satisfacción de las madres. Estos resultados concuerdan con Cabanillas donde afirmo que existía una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Finalmente, se concluyó que hay correspondencia relativamente moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,379) (41).

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RESOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La evaluación de la información recopilada en este estudio nos condujo a las siguientes conclusiones:

- Se encontró una correlación relevante entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción.
- Se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión puntualidad con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.
- Se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión trato humano con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.
- Se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión cuidados estandarizados con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.
- Se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión claridad con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el CRED de un Centro de Salud de Chorrillos.

5.1. Recomendaciones

Según los hallazgos del estudio de investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Es imprescindible fomentar la puesta en marcha de actividades que aprecien el tratamiento del usuario en la dimensión de trato humano, mejorando la calidad, verificando que las funciones del profesional enfermero se accionen en beneficio de toda la comunidad.
- En las labores de cuidado llevadas a cabo por el personal de enfermería, es necesario demostrar de forma eficaz el respeto a los estándares de tiempo y citas establecidas en las cuales el personal se adhiera a las normas, fundamentadas en el respeto del usuario.
- Es necesario potenciar los factores vinculados a la satisfacción del servicio a los individuos, optimizando el cuidado proporcionado por el equipo de enfermería, considerando aspectos como la infraestructura y un entorno agradable, y si resulta necesario, proponer ajustes para mejorar la comodidad del usuario.
- El jefe del servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) tiene la tarea de desarrollar un plan de formación para la implementación de talleres educativos con tácticas motivadoras, orientados a las madres de niños de cinco años, con el fin de proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios.
- Al coordinador que debe efectuar procesos de monitoreo, supervisión y evaluación para el cumplimiento de los estándares de la atención del servicio de CRED.

6. REFERENCIAS

1. OMS. “Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022” [internet]. edu.pe. 2023 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1633/trabajo%20academicoinojosa%20%20benavides.pdf?sequence=1&isallowey>
2. OMS. Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Chilca - Huancayo 2022 [internet]. edu.pe. 2020 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/iv_fcs_504_te_escobar_cirineo_2022.pdf
3. Nina C, karen I. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. servicio CRED, Puesto de Salud Hurocoondo – Cusco, 2019.
4. Caruajulca. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021 edu.pe. 2021 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/satisfacci%c3%b3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%c3%b3n%20de%20enfermer%c3%ada%20en%20el%20consultorio%20de%20crecimiento%20y%20desarrollo%20del%20ni%c3%b1o%2c%20centro%20de%20salud%20patrona%20de%20chota%2c%20chota%202021..pdf?sequence=1&isallowed=y>

5. Cojitambo. Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022. Universidad César Vallejo; 2022.
6. Acevedo. Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2021. universidad católica los ángeles de Chimbote; 2022.
7. Puma. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del [internet]. edu.pe. 2021 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/nivel_pomaasmaluz.pdf?sequence=1&isallowed=y
8. Huillca. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – hospital santa rosa [internet]. 2022 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: [http://file:///c:/users/ruth/downloads/dialnet-satisfaccionypercepciondelacalidaddeatenciondeenfe-8915801%20\(1\).pdf](http://file:///c:/users/ruth/downloads/dialnet-satisfaccionypercepciondelacalidaddeatenciondeenfe-8915801%20(1).pdf)
9. Minsa. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud santa fe-callao, 2022 [internet]. edu.pe. [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12263/gavidia_ma.pdf?sequence=1&isallowed=y
10. Chávez. Nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en madres que acuden al centro de salud santa maría [internet]. edu.pe. 2020 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en:

- http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/19928/tesis_66617.pdf?sequence=1&isallowed=y
11. Ojewale L, Oluwatosin A, Akinokun R, Oluwadamilare A. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria, *Journal of Pediatric Nursing*. [Internet]. 2022; 66 (1): 120-124. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0882596322001373>
 12. Oztas G, Akca SO. Niveles de apoyo de enfermería y satisfacción de los padres con hijos que reciben atención hospitalaria pediátrica. *J Pediatr Enfermeras*. julio y agosto de 2024; 77:E24-E30. doi: 10.1016/j.pedn.2024.03.004. Epub 8 de marzo de 2024. PMID: 38461118. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38461118/>
 13. Salazar E. Calidad de cuidado enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el hospital san vicente de paul ibarra, 2019.[tesis para optar al grado de licenciatura en enfermería]. Ecuador: Universidad Tecnica del Norte;2019. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9486>
 14. Torres. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de cred de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del minsa-2020 [internet]. edu.pe. 2020 [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/mucha_a_kj-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
 15. Gutiérrez y Sullcahuaman. “Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED” [internet]. edu.pe. 2023 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1633/trabajo%20academicoh>

- [inojosa%20%20benavides.pdf?sequence=1&isallowey](#)
16. Mucha. Satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED 2022 [internet]. edu.pe. 2020 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/iv_fcs_504_te_escobar_cirineo_2022.pdf
 17. Cojitambo. Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022. Universidad César Vallejo; 2022.
 18. Acevedo. Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2021. universidad católica los ángeles de Chimbote; 2022.
 19. Puma. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del [internet]. edu.pe. 2021 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/nivel_pomaasmat_luz.pdf?sequence=1&isallowed=y
 20. Huillca. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – hospital santa rosa [internet]. 2022 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: [http://file:///c:/users/ruth/downloads/dialnet-satisfaccionypercepciondelacalidaddeatenciondeenfe-8915801%20\(1\).pdf](http://file:///c:/users/ruth/downloads/dialnet-satisfaccionypercepciondelacalidaddeatenciondeenfe-8915801%20(1).pdf)
 21. Mondragón. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud santa fe-callao, 2022 [internet]. edu.pe. [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12263/gavidia_ma.pdf?sequence=1&isallowed=y

22. OMS. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris, 2015. [Tesis para optar al grado de licenciado en administración]. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Temascaltepec; 2019 [citado el 27 mayo 2024]: Disponible en: 52
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Torres. 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 [internet]. edu.pe. 2022 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8822/t061_72083930_t.pdf?sequence=1&isallowed=y
24. Sánchez. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. servicio CRED, Puesto de Salud Huarocondo 2022.
25. Gavidia. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. 2023 edu.pe. 2021 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/satisfacci%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%20de%20enfermer%20ada%20en%20el%20consultorio%20de%20crecimiento%20y%20desarrollo%20del%20ni%20c%20b%20o%20c%20centro%20de%20salud%20patrona%20de%20chota%20c%20chota%202021..pdf?sequence=1&isallowed=y>

26. Urbano D. Modulo para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y Niño según las normas del Ministerio de Salud. Perú, 2008. [internet]. [citado el 10 de mayo del 2022]. Disponible en: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_general/modulo_cred_0.pdf
27. Castrillón Chamadoira E. La enfermera transcultural y el desarrollo de la competencia cultural. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2015 Jun [citado el 27 mayo 2024];19(42):128–36. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=113148164&lang=es&site=eds-live&scope=site>
28. De León M, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. RS [Internet]. 8 de febrero de 2022 [citado el 27 mayo 2024];1(2):71-88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>
29. Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 2000 [citado el 27 mayo 2024]. The World health report : 2000 : health systems : improving performance; [aprox 1p]. disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42281>
- Sánchez F. Analisis y propuesta de financiamiento para el seguro integral de salud [Tesis para optar al grado de magister en gestion publica]. Lima: Universidad del pacifico ; 2022. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2275/Faustino_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
30. Mejia S. Analisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfaccion del usuario frente a los servicios de salud [Tesis para optar al grado de especialista en gerencia de la calidad y auditoria en servicios de salud]. Colombia, Bucaramanga: Universidad de santander

- “UDES”; 2019. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4394>
31. Jean Watson [sede Web]. Salud , [2020] [acceso 08 de mayo de 2022]. Educación, ingreso y etnia son los factores sociales que más influyen en la salud de niños, niñas y madres; [aprox. 2p]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1282532:social-determinants-mch&Itemid=39620&limitstart=1&lang=es
32. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]. 1° edición. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
33. Toscano, F. Metodología de la Investigación. [Internet]. 3° edición. Colombia: U. Externado de Colombia; 2018. ISBN: 9789587728989. Disponible en: <https://publicaciones.uexternado.edu.co/gpd-metodologia-de-la-investigacion-en-derecho-la-elaboracion-de-trabajos-academicos-9789597728989.html>
34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Fundamentos de metodología de la investigación. [Internet]. 3° edición. México: 2007. Editorial MC Graw-Hill Interamericana. p 100-354. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Vicenc-ab2a2a6fdcccc43d01b87/Fundamentos-de-Metodologia-de-Investigacion.pdf>
35. Cadena P. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, [Internet] 2018; 8 (7): p. 1603-1617. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
36. Hurtado F. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. Revista Scientific. [Internet] 2020; 5 (16): p. 99-119. [consultado nov 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>

37. Ventura J. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2017; 43 (4): [consultado nov 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es.
38. Ortiz K. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Sangarará – Comas, año - 2017 [Tesis para optar al grado de profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [cited 2022 May 4]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12680>
39. Chávez. Nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en madres que acuden al centro de salud santa maría [internet]. edu.pe. 2020 [citado el 16 de abril de 2024]. disponible en: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/19928/tesis_66617.pdf?sequence=1&isallowed=y
40. Arias J. Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. [Internet]. 1° edición. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2020. [consultado nov 2024]. Disponible en: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
41. Cabanillas. Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria [Internet]. 2019 Apr 1 [citado el 27 mayo 2024];13(1). Disponible en: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención Dimensiones: • Calidad de Atención del cuidado enfermero</p>	<p>Método de investigación Hipotético deductivo Enfoque cuantitativo</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?</p>	<p>Objetivos Específicos Identificar la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.</p>	<p>Hipótesis Específica Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.</p>	<p>• Trato humano • Claridad en la información • Cuidados estandarizados de enfermería</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.</p>	<p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión trato humano de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo,</p>	<p>Variable2: Nivel de satisfacción Dimensiones: • Elementos tangibles • Fiabilidad</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental, Corte transversal Correlacional</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de</p>			<p>Población Muestra 79 madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Lima, del Distrito de Chorrillos.</p>

del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024?

satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.

Identificar la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.

en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados estandarizados de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024.

- Velocidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Técnica e Instrumentos:
Este estudio empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

Presentación: Estimadas madres esta encuesta es anónima, obedece a propósitos investigativos y sus resultados guardarán la reserva que amerita, cuyo objetivo es “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos”

Instrucciones: Llene los espacios en blanco marcando con una “x” las alternativas que crea usted más convenientes.

Datos generales:

1. Género del infante
 - a. Femenino ()
 - b. Masculino ()
2. Peso: _____
3. Talla: _____

N°	DIMENSIONES	VALOR	
		SI	NO
I	PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN (criterios normados)		
01	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
02	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		
03	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		

04	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue: a) CRED niño-niña, 45 minutos b) Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos c) Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos		
05	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sininterferencias.		
06	La atención brindada por el profesional de enfermería, fuebuena.		
II	TRATO HUMANO	SI	NO
01	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuarioantes de iniciar su atención.		
02	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
03	Trata al usuario con el respeto adecuado		
04	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
05	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
06	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimientodel usuario		
07	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
08	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
09	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
10	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la culturadel usuario		
III	CLARIDAD EN LA INFORMACION	SI	NO
01	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
02	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
03	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		

04	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
05	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
06	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
07	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos.		
08	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
09	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
10	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
IV	CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA	SI	NO
01	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica obactericida antes y después de brindar cada atención.		
02	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
03	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
04	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
05	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
06	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
07	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
08	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		

09	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
10	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				
1	El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna.			
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.			
3	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia pulcra.			
4	Las ayudas audiovisuales que hace uso la enfermera son visualmente atractivas.			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
1	La enfermera cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple.			
2	Cuando usted tiene algún problema la enfermera muestra un sincero interés por resolverlo.			
3	La enfermera le presta un buen servicio la primera vez que usted fue atendido.			
4	La enfermera concluye la atención en el tiempo acordado.			

DIMENSIÓN VELOCIDAD DE RESPUESTA				
1	La enfermera le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda.			
2	La enfermera le brinda a usted un servicio rápido y oportuno.			
3	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda.			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
4	El comportamiento de la enfermera le transmite a usted confianza.			
5	La enfermera está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento.			
6	Se siente usted seguro con la atención recibida.			
7	La enfermera es amable con usted.			
8	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
1	La enfermera brinda una atención individualizada y personalizada.			
2	La enfermera tiene horarios de trabajo convenientes para usted.			
3	La enfermera se preocupa por su interés personal.			
4	La enfermera comprende sus necesidades específicas.			

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : ASTOVILCA PARAVE, JESUS ALFONSO
 Título : “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *ASTOVILCA PARAVE, JESUS ALFONSO* El propósito es: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un Centro de Salud de Chorrillos”.

Procedimientos:

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

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 cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI:

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

Anexo 5. Informe de Aprobación de Originalidad del Trabajo de Investigación

Anexo 6. Informe del asesor del Turnitin.

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	4%
3	uwiener on 2024-11-24 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	2%
5	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-10-17 Submitted works	<1%