

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION ME
RY QUINTANA (1).docx**

RECUENTO DE PALABRAS

14963 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

57 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 10, 2023 8:32 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

79541 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.4MB

FECHA DEL INFORME

Oct 10, 2023 8:33 AM GMT-5**● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

Calidad de Atención de Enfermería y satisfacción en madres del consultorio CRED del
Centro de Salud la Libertad Huancayo, 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA:

Bach. Mery Ida Quintana Rojas

ASESORA:

Mg. Belinda Olga Garcia Inga

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública y Epidemiología

Huancayo - Perú

2023

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino para el logro de mis metas personales y profesionales.

A mi familia por su apoyo y comprensión durante el tiempo que duro mi formación profesional como enfermera.

Mery Quintana

Agradecimiento

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por haberme formado como profesional de enfermería.

A la asesora, Mg. Belinda Olga García Inga por haberme guiado en la elaboración del presente estudio, en base a su experiencia y conocimientos.

Así mismo agradezco al personal de la IPRESS La Libertad por las facilidades recibidas.

Página de Jurado

PRESIDENTE

SECRETARIO

Mg. Belinda Olga García Inga

VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bachiller Mery Ida Quintana Rojas identificada con DNI N° 76316327 egresada de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería.

Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería. Declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y autentica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos o información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Huancayo, 2 de octubre del 2023

Bach. Mery Ida Quintana Rojas
DNI: 76316327

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Operacionalización de variable	23
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSION	37
V. CONCLUSIONES	40
I. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	46

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023. Metodología: fue de tipo básico con nivel correlacional que nos permitió relacionar las dos variables de estudio, el diseño fue no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 88 madres que acudieron al consultorio de CRED, el tipo de muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario para ambas variables. Resultados: se estableció que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano con un p valor= 0,000, también existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna con p valor= 0,000, así mismo existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad con un p valor= 0,000, también existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad con p valor =0,000. Conclusión: se determinó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado un p valor = 0,000.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, madres.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in mothers who attended the CRED clinic of the La Libertad Huancayo 2023 Health Center. Methodology: it was basic with a correlational level that allowed us to relate the two variables. study, the design was non-experimental, cross-sectional, the sample was made up of 88 mothers who attended the CRED office, the type of sampling was probabilistic, simple random, the technique used was the survey and the instrument used. The questionnaire for both variables was applied. Results: it was established that there is a relationship between the quality of nursing care and the human capital dimension with a p value = 0.000, there is also a relationship between the quality of nursing care and the timely care dimension with p value = 0.000, likewise there is relationship between the quality of nursing care and the continuity dimension with a p value = 0.000, there is also a relationship between the quality of nursing care and the security dimension with a p value = 0.000. Conclusion: it was determined that there is a relationship between the quality of nursing care and satisfaction in mothers who attended the CRED clinic of the La Libertad Huancayo 2023 Health Center, according to Chi square a p value = 0.000.

Keywords: quality of care, satisfaction, mothers

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención no se trata solo de hacer las cosas bien, se trata de mantener los estándares de calidad durante todo el proceso en la prestación de servicios. Uno de los principales problemas identificados en México fueron la falta de recursos materiales (37 %), la interrupción del servicio (17 %), la falta de capacidad administrativa, la falta de personal y capacitación (9,8 %) y la falta de insumos médicos (29 %) (1).

En Perú, la mala atención de la salud es uno de los mayores obstáculos para hacer frente con éxito a los problemas de salud. Por ello, es importante realizar evaluaciones periódicas y sugerir soluciones basadas en los problemas encontrados en los establecimientos de salud. Tal afirmación respalda el porcentaje de insatisfacción según dimensiones: fiabilidad (39,1%), capacidad de respuesta (46,5%), seguridad (31,4%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%) y buen trato (30,6%). Así mismo, se deben considerar varios aspectos, por ejemplo, el hecho de que el número de pacientes supera la atención del personal, la prescripción de medicamentos no disponibles también provoca retrasos. Es necesario proporcionar un espacio para que los usuarios compartan sus experiencias, ya que el 58 % dijo que resolver problemas o dificultades no es fácil (2).

En Junín la atención de salud pública es un sector de mayor importancia por la relación directa entre población – sociedad, el crecimiento en otros sectores económicos de la región apoyado por el gobierno peruano ha dado atención y urgencia a su desarrollo sostenible. La sanidad pública plantea graves problemas en la gestión de recursos como inadecuados procesos en la gestión de recursos, servicios críticos, capacidad reducida con varios cambios políticos, burocracia e intereses personales. Así mismo, la tecnología moderna e innovadoras están limitadas debido a la escasez de recursos económicos conservando los documentos en papeles que hacen que el servicio sea ineficiente e improductivo, desmotivación de los recursos humanos debido a los diferentes estilos de trabajo, manejo insuficiente de medicamentos e insumos, infraestructura vieja e inconclusa, falta de cultura en prevención de enfermedades y promoción de la salud, estos son múltiples factores que dejan a los usuarios insatisfechos con la atención brindada en los diversos establecimiento de salud (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la calidad de atención en los servicios de salud debe ser medida a través de la satisfacción del usuario como un marco o indicador referencial para medir el desempeño de los sistemas de salud (4).

12 La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser: eficaz, seguro y centrado en las personas. Para aprovechar los beneficios de una atención de calidad, los servicios de salud deben ser: oportuno, equitativo, integrado y eficiente (5).

1 El control del crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que tiene como propósito vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, hacer un acompañamiento a la familia, detectar precoz y oportunamente los riesgos, alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades; facilitar su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir riesgos, deficiencias y discapacidades e incrementar las oportunidades, así como los factores protectores del desarrollo integral de la niña y el niño. El resultado esperado, a nivel de la madre, padre y cuidadores de niñas y niños, es la mejora de sus prácticas de alimentación, crianza y cuidado, pilar fundamental para la promoción del desarrollo infantil temprano (6).

La Organización Panamericana de Salud (OPS), describe que los países de América Latina entre ellos (México, Brasil, Argentina, Bolivia, etc.) aún tienen los grandes desafíos del mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de salud, además indica que uno de los indicadores principales de la calidad de atención es la satisfacción del usuario, y que es representado por un buen trato que brinda el personal salud, adecuada técnica en su atención., buena cobertura salud, equidad en la atención, así mismo un dato importante es que en los sectores públicos de salud 13 identifican que solo el 7% %, los usuarios muestran satisfacción y en los sectores privados solo el 25% (7).

El Perú no es indiferente a esta problemática el reporte del Ministerio de Salud (Minsa) menciona que existe el desarrollo de estrategias para conseguir una buena calidad de atención a través del aseguramiento y cobertura de atención que ha reflejado cambios favorables en la percepción de la satisfacción de los usuarios en un 60% y esto involucra no solo el buen trato, calidez, empatía y humanismo en la atención si no también basado en un 70% recursos materiales y la capacidad para resolver los problemas para evaluar la calidad de atención (8).

La evaluación de la satisfacción en salud es la principal arma para la mejora de la calidad de cuidado, pues va a permitir a identificar la percepción de que tiene las madres sobre la calidad de cuidado y de esta manera se va implementar mejoras y cumplir con las expectativas del usuario, de esta misma manera, esto ha puesto en evidencia la

importancia de la calidad de atención que brinda el profesional de salud en el consultorio de CRED (9).

La percepción de las madres en cuanto a las atenciones que recibieron sus hijos en el consultorio de CRED, es de vital relevancia para el Centro de Salud La Libertad porque permite conocer la efectividad de sus acciones respecto al mismo. Además, para el profesional de enfermería es relevante conocer la percepción de los servicios brindados a sus pacientes. Esta información permite identificar los problemas existentes, para la corrección y/o solución de los mismos, gestando así un contexto de buenas prácticas en la consecución de servicios de calidad. Identificando las herramientas y/o métodos que permitan conocer la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres del consultorio CRED. Así pues, la investigación presenta por finalidad principal, el establecer la asociación entre calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres dentro del Consultorio CRED en el Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023. Para dar sustento a este proyecto de investigación se revisó antecedentes nacionales e internacionales como: Rodríguez R, Arévalo R. En su artículo titulado ⁴Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú; 2023. ⁴Tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú”. En cuanto a la metodología se desarrolló un estudio de método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal; en una muestra 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL modificado. Según los resultados; “en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción”. Por otra parte, al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno. Se concluye “determinando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes”; con un resultado del valor de p igual a 0,001 (10).

Avendaño R, Pocco S. En su investigación titulado. Tuvo como objetivo “determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022”,² cuya metodología aplicada fue deductivo, de tipo básico y nivel correlacional, cuyo diseño fue transversal - no experimental. La población de estudio fueron 136 madres que asisten al servicio CRED, donde la muestra fue 101 madres cuyo muestreo fue probabilístico. La recolección de información se obtuvo mediante un cuestionario que al medir la fiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.978 para calidad de atención y 0.826 para nivel de satisfacción. Para probar las hipótesis se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95%. Resultados: Luego del análisis “se pudo evidenciar que el 74.3% de madres perciben que calidad de atención recibida es baja, por otro lado, el 24.8% de madres indicaron que la atención es media. Por otro lado, el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida, el 48.5% de madres sienten alta satisfacción frente a la atención del centro de salud”, del cual se concluye “que existe relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al área de CRED del Centro de Salud San Jerónimo – 2022” (11).

Huayhua L, Lázaro H. En su investigación titulada Nivel de Satisfacción⁵ de las Madres sobre la Atención de Enfermería Consultorio Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020. Tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020”. Metodología utilizada: método general científico, método específico descriptivo, tipo teórico, básico, la población estuvo conformada por 240, madres de niños menores de 5 años que acudieron a los servicios del programa de crecimiento y desarrollo (CRED); muestra 50 madres, muestreo no probabilístico intencional por la coyuntura de la pandemia de COVID 19. El instrumento utilizado fue el cuestionario con una confiabilidad de 0.90% Resultados: De 50 encuestados “el 46% se encuentran insatisfechos, el 30% se encuentran satisfechos, y el 24% se encuentran medianamente satisfechos, respecto a la dimensión humana el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, en la dimensión oportuna el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, dimensión continua el 84% se encuentran insatisfechos, el 16% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se

encuentran satisfechos, la dimensión segura el 70% se encuentran insatisfechos, el 16 % se encuentran satisfechos y el 14% se encuentran medianamente satisfechos”. Concluyendo “que el Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio de CRED es insatisfecho con el 46%” (12).

Montalvo S, Estrada E, Mamani H. En su investigación titulado Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Santa Rosa De Puerto Maldonado - Madre de Dios; 2020. Tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental y el nivel correlacional. La población de estudio fue conformada por los usuarios que se atienden en el área de traumatología y la muestra fue constituida por 152 usuarios, cantidad que fue obtenida mediante un muestreo probabilístico. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario. Los resultados hallados “indican que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Finalmente se concluye “que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos” (13).

Manuel J. En su investigación titulada Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa; 2018. Tuvo como objetivo “analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Ciudad de Dios”. La investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal con un diseño correlacional; la población de estudio estuvo conformada por 1403 madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de los cuales 302 madres fueron la muestra. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. Se aplicó 2 cuestionario; de Calidad y Satisfacción, durante los meses de enero a junio. Para el análisis de resultados se aplicó la estadística a través de Software SPSS 20.0, además se utilizó la prueba estadística del Ji cuadrado y la Rho de correlación de Spearman. Como resultado, en relación a las características generales de las madres,

“la mayoría tienen edades entre 20 a 29 años (50.35%) con grado de instrucción secundaria (63,91%). Respecto a la variable satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo se obtuvo un nivel alto de satisfacción (70.50%), un 22.52% satisfacción media y solo un 1.95% satisfacción baja. Para la variable calidad del cuidado enfermero según madres de familia se encontró un nivel medio de calidad 59.60%, calidad alta 32.78% y un 7.62% nivel bajo de calidad respectivamente”. Concluyéndose que “la calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con la satisfacción con el control del crecimiento y desarrollo en madres de familia que acuden al Centro de Salud Ciudad de Dios”, es decir que a mayor o mejor cuidado enfermero, mayor satisfacción de las madres (14).

Manrique F. En su investigación titulado Calidad del cuidado por niveles de atención y características demográficas de los usuarios en hospitales de Boyacá y Bogotá– Colombia; 2022. Tuvo como objetivo “determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados y su relación con características demográficas y niveles de atención de usuarios en hospitales de Boyacá y Bogotá Colombia”. Métodos: Es un estudio descriptivo y analítico determinar la calidad del cuidado en una muestra de 1361 pacientes que participaron voluntariamente en el año 2019 mediante reclutamiento secuencial en los egresos hospitalarios una vez son dados de alta. Resultados: “Se observaron diferencias importantes con $p < 0.05$ para la edad, siendo mayor la percepción de satisfacción en los menores de 25 años frente a los otros grupos mejor percepción en los pacientes con días de estancia menor a 5”. Una diferencia significativa $p < 0.01$ en la media de satisfacción estuvo en el tipo de institución donde la acreditación juega un papel importante ya que hubo mayor satisfacción con las instituciones acreditadas y se relaciona con su complejidad, “los pacientes de instituciones de tercer nivel estuvieron más satisfechos y en aquellos que su nivel global fue positivo”. Conclusión: El CUCACE es válido, fiable y útil para medir la percepción sobre el cuidado de enfermería en torno a la experiencia del cuidado y satisfacción. “Los pacientes tanto en la del país como en la región de Boyacá se encontraron satisfechos con los servicios de cuidados recibidos con alguna diferencias sociodemográficas e institucionales” (15).

Merchán A. En su investigación titulada Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambaló – Ambato, Ecuador 2019. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con discapacidad que fueron asistidos en el Centro de Salud tipo B de Huambaló, Ecuador 2019”. La metodología de investigación utilizada fue

cuantitativa, de corte transversal, descriptiva, con diseño no experimental, correlacional; la muestra estuvo constituida por 59 pacientes discapacitados. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario SERVQUAL validado, que se adaptó a los objetivos del estudio. Los resultados fueron que “el 58% de los pacientes discapacitados manifestaron un buen nivel de calidad del servicio en el Centro de Salud tipo B de Huambaló, el 61% de los pacientes discapacitados refirió de buena la satisfacción de los servicios de salud”, entre la calidad de servicio de salud y los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad estudiados coexistió la relación positiva moderada, además de positiva, pero baja la relación entre la calidad y la empatía percibida por el paciente con discapacidad. Se comprobó que una relación positiva moderada ($r_s=0,510$), entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes discapacitados que acudieron al Centro de Salud tipo B de Huambaló, durante el año 2019, significativa para esta muestra, donde se obtuvo un valor de $p<0,05$, concluyendo que “la hipótesis alternativa es aceptada” (16).

Parrado M, Reyes I. En su artículo titulado ⁵ Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia; 2020. Tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio”. Materiales y métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico aleatorizado simple. Instrumento aplicado: Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument) a 8 usuarios que estuvieron hospitalizados en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Villavicencio, Meta. Resultados: “Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente”. Conclusiones: “Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes” (17).

Salcedo C, En su investigación titulada Nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del

Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. Tuvo como objetivo “determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020”. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, por lo que se realizó la recaudación de datos en toda la población de estudio. Con el propósito de recolectar información se recurrió a la técnica de la encuesta respaldada por dos cuestionarios, uno para cada variable. Asimismo, se optó por realizar un estudio piloto a 10 madres de neonatos, cuyos resultados se sometieron a la prueba del Alfa de Cronbach para calcular su fiabilidad, resultando un índice de 0,800 para la variable calidad de atención y 0,821 para la variable satisfacción del usuario, determinándose una excelente confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante las aplicaciones SPSS® V22 y Microsoft Excel. Se concluyó “que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, presentaron un valor de significancia bilateral ($p < 0,01$), comprobándose una relación significativa entre las dos variables” (18).

Las bases conceptuales que respaldan este trabajo de investigación, es la calidad de la atención definida por Avedis Donabedian como: El logro de los mayores beneficios posibles de la atención, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes (19).

Donabedian identifica tres dimensiones de la calidad en la atención médica:

Dimensión técnica: implica el apego a los principios científicos de la medicina, el conocimiento, uso de tecnologías, elaboración y desarrollo de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

Dimensión interpersonal: refleja una comunicación adecuada y respeto a los principios éticos de la medicina. Por lo que se enfatiza la necesidad de agregar al currículo de los programas de escuelas y facultades de medicina y área de la salud cátedras para enseñar herramientas de la comunicación.

Amenidades: incluye brindar las comodidades adecuadas al paciente y sus familiares (19). El enfoque teórico que sustenta la variable calidad de atención o servicio, desde la perspectiva de las expectativas y percepciones. Existen dos posturas diferentes entre los autores en este sentido. La primera postura se centra en la discrepancia entre las percepciones y las expectativas, mientras que la segunda postura defiende que la calidad

del servicio se basa únicamente en las percepciones del usuario y es superior a aquellos enfoques que utilizan las diferencias entre percepciones y expectativas (20).

8 El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente (21). A continuación, se presenta las dimensiones que miden calidad del servicio de enfermería:

Accesibilidad: Contiene 5 ítems (1 – 5) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

Explica y Facilita: Contiene 5 ítems (6 – 10) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Conforta: Contiene 9 ítems (11 – 19) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

Se Anticipa: Contiene 9 ítems (20 – 28) donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.

Mantiene Relación de Confianza: Contiene 9 ítems (29 – 37) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Monitorea y Hace Seguimiento: Contiene 9 ítems (38 – 46) y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que

son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo (21).

Se conceptualiza a la satisfacción, como la idea subjetiva que está cargada de valores, pues se basa en estándares previamente establecidos, entre los que destacan: expectativas, valorespreciados y creencias. De modo que, se definen como el reflejo de la estructura psicológica del individuo, los sistemas de creencias y valores, y los factores ambientales y culturales, por mencionar algunos, en relación con la satisfacción específica del contexto, como el trabajo, el consumo de productos/servicios y la vida misma (22).

Sin embargo, en el sector salud, la satisfacción del paciente se mide en base a la percepción del mismo sobre los cuidados y/o tratamientos recibidos por parte del personal del establecimiento de salud (23).

A continuación, se presenta los enfoques que miden satisfacción de las madres que asisten al consultorio de CRED:

El primer enfoque es: Satisfacción del paciente, este enfoque refiere que, la atención es la capacidad de juzgar a las características de un bien o servicio; es decir, es una respuesta emocional general a una experiencia de servicio completa para un encuentro de servicio específico después del consumo o servicio. Este es conceptualizado como una valoración general asentada en la experiencia vivida en el proceso de consumo del servicio. Sin embargo, en el sector salud, la satisfacción del paciente se mide en base a la percepción del mismo sobre los cuidados y/o tratamientos recibidos por parte del personal del establecimiento de salud (23).

El segundo enfoque es: La satisfacción del usuario, en el 2009, el Estado Peruano buscó que las entidades financieras y prestadoras de salud, pertenecientes al sector público y privado, brinden un servicio seguro que permita acceder a los distintos servicios de salud. Esta Ley reconoce el derecho universal y progresivo de la seguridad social que garantice el libre acceso a las prestaciones de salud, mediante la supervisión de la eficacia en su función (24).

A continuación, se presenta las dimensiones que miden satisfacción de las madres que asisten al consultorio de CRED:

La primera dimensión capital humano se refiere a la satisfacción de las habilidades y competencias del personal de enfermería que atiende a los usuarios. Estas incluyen la capacidad de empatía, la sensibilidad para leer las emociones, la buena comunicación, la escucha activa, la actitud positiva, la paciencia, la firmeza, la tolerancia, la capacidad técnica, etc.

En esta investigación, la dimensión capital humano se mide con los siguientes indicadores:

Amabilidad en la atención: se refiere a la forma en que se relaciona con los pacientes y sus familias, y cómo se comunica con ellos (25).

Respeto en la atención: El objetivo de los servicios de atención médica competentes es brindar atención de la más alta calidad a cada paciente, independientemente de su raza, etnia, origen cultural o idioma (26).

Adecuada comunicación: el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la competencia comunicativa adecuada y empática del profesional de enfermería es un indicador importante de la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería (27).

Atención profesional: La atención profesional del enfermero ofrece el servicio de atención que incluye tomar la historia clínica del paciente, ordenar procedimientos y pruebas de laboratorio. También, tiene como función la participación activa en la promoción de la salud (28).

La segunda dimensión de atención oportuna se refiere a la labor de brindar una atención en un tiempo prudencial y razonable, y que debe de estar apegada a las buenas prácticas. Es primordial para evitar secuelas graves, irreversibles e incluso la muerte. Es decir, implica una reducción de los tiempos de espera y retrasos dañinos (29).

Esta dimensión incluye los siguientes indicadores:

Control adecuado en procedimientos: talla y peso. Los enfermeros deben estar capacitados y supervisados para mejorar la calidad de las mediciones (30)

Identifica los síntomas y signos: El personal de enfermería debe estar capacitado para identificar los signos y síntomas de diferentes afecciones y tomar las medidas necesarias para garantizar la salud y el bienestar de los niños (30).

Emite juicios adecuados en el momento oportuno: Se refiere a la adecuada comunicación entre enfermero-paciente o usuario. El personal enfermero debe proteger la susceptibilidad y mostrarse empático; repitiendo todo lo orientado y brindando una consejería de manera clara y sencilla (31).

Comunica sobre los exámenes realizados: se refiere al aspecto de brindar información importante del desarrollo y crecimiento del niño en ella; se evidencia los procedimientos realizados, tratamientos mencionados y aspectos médicos (32).

Oportuno control del desarrollo psicomotor del niño: en la evaluación del desarrollo psicomotor se debe realizar en todo niño que acude al Consultorio CRED (33).

La tercera dimensión continuidad se refiere a la labor del profesional de enfermería por brindar continuidad al control, tratamiento como programando citas, preocupándose por la asistencia y brindando recomendaciones para un adecuado cuidado (29).

Esta dimensión incluye los siguientes indicadores:

Brinda citas para una próxima atención: el personal de enfermería debe brindar continuidad de los controles médicos para realizar un seguimiento de su salud y desarrollo (34).

Pregunta sobre los motivos de inasistencia del paciente: Se refiere al seguimiento que realiza el enfermero en el cumplimiento del control que reciben los pacientes (29).

Brinda recomendaciones sobre estimulación temprana: La estimulación temprana es recomendada por el personal de enfermería por varias razones: promover el desarrollo físico, mental y social del niño, verificar el grado de seguridad del niño en la respuesta dada para favorecer el desarrollo integral del niño (35).

La cuarta dimensión seguridad se refiere a como garantiza el servicio que realiza, libre de peligros o riesgos que afecten al usuario o paciente (36).

El objetivo del sistema de salud es garantizar la seguridad y atención médica de calidad, convirtiendo a la seguridad del paciente en una gran preocupación hoy en día. De modo que, la OMS, en la implementación de un programa de seguridad, considera a los enfermeros son clave en la atención al paciente y la prevención de eventos adversos como a cualquier lesión o complicación no intencional derivados de la asistencia sanitaria, siendo indicadores de paciente, seguridad y calidad de la atención (37).

Este estudio nos permitirá determinar si existe una relación entre estas dos variables. Los hallazgos obtenidos ayudarán a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de las madres, lo que a su vez podría contribuir a un mejor cuidado, crecimiento y desarrollo en niños de menores de 1 año en la comunidad Huancaína.

Por ello, se formuló el ⁹ problema general del estudio de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo 2023?

La investigación es justificada porque actualmente a causa de la pandemia COVID-19 muchos niños dejaron de acudir al centro de salud. A pesar del levantamiento del estado de emergencia las madres no asisten a los controles puntualmente de sus niños(as). Además de haber diversos motivos que hacen que las madres se encuentren insatisfechas

con la atención en el consultorio de CRED. Por eso es importante conocer el nivel de satisfacción de las madres para buscar soluciones y mejorar la atención por parte del personal de enfermería.

Se planteó el objetivo general del estudio de la siguiente manera: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Así como los objetivos específicos:

Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Además, la hipótesis general del estudio se formuló de la siguiente manera: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Mientras que las hipótesis específicas establecen que:

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

La hipótesis general nula del estudio se formuló de la siguiente manera: No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

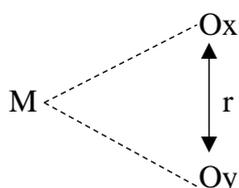
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica porque “este tipo de investigación se caracterizó por conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta” (38).

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. El diseño no experimental no manipula directamente las variables independientes, sino que se basa en la recopilación de datos existentes o la observación sin alterar el entorno natural. “Se utiliza para analizar las relaciones entre variables mediante métodos como encuestas, observación y análisis de documentos” (39). Fue de corte transversal porque se midió una sola vez las variables y con esa información se realizó el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades y de diseño correlacional para conocer la relación o grado de asociación entre variables (38) como: la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED y satisfacción en las madres de familia que acuden al centro de salud La Libertad, Huancayo.

El modelo del diseño correlacional se representó de la siguiente manera:



Donde:

M: madres del consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo.

Ox: observación de la variable calidad de atención de enfermería.

Oy: observación de la variable satisfacción de las madres en el Consultorio CRED.

r: coeficiente de correlación entre las dos variables.

2.2. Operacionalización de variable

Ver anexo 2.

2.3. Población, muestra y muestreo

La investigación tendrá como tamaño poblacional a 114 madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023. “La población es definida como el

conjunto de elementos que poseen características o condiciones específicas que son definidas en el estudio” (40).

“La muestra de la investigación corresponde a un extracto de la población que es considerada como la cantidad de sujetos en la que se realizarán observaciones y mediciones para obtener información sobre las variables del estudio” (41).

Se utilizó el método de muestreo aleatorio simple, reconocido por su rigurosidad y confiabilidad para obtener una muestra representativa de la población. Al asegurar que todos los elementos tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, se reduce el sesgo y se facilite la extrapolación de los resultados de la muestra a la población objetivo (42).

Es así que, se aplicó el muestreo aleatorio simple para determinar la muestra del estudio, ya que recurrió a la estadística para determinar la posibilidad de escoger a un sujeto que formará parte de la indagación que se desea realizar, para lo cual se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)N}{e^2 (N - 1) + z^2 p (1 - p)}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de muestra necesario.

e: Margen de error máximo aceptable.

z: valor crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de confianza.

p: proporción estimada de la población con una determinada característica de interés

$$n = \frac{1.96^2 0.5 (1-0.5)643}{0.05^2 (643-1) + 1.96^2 0.5 (1-0.5)}$$

$$n=88$$

Por tanto, el tamaño muestral fue de 88 madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo durante los meses de agosto y setiembre. Asimismo, se consideraron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Madres que asistieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo.

Madres mayores de 18 años de edad.

Madres que firmaron el consentimiento informado para responder los cuestionarios.

Criterios de exclusión:

Madres que tenían algún impedimento o enfermedad para ser parte del estudio.

Madres que no asistieron los últimos 2 meses en el Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos. La encuesta es una técnica estructurada y eficaz que utiliza un instrumento de preguntas o afirmaciones para recopilar datos relevantes y alcanzar los objetivos de un estudio (42). Así pues, se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos de las variables: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el Consultorio de CRED.

Se utilizó el cuestionario como instrumento. “El cuestionario es una herramienta esencial para recolectar datos en investigaciones”. “Se compone de preguntas estructuradas que buscan obtener información relevante”. El análisis de los datos recolectados permite obtener conclusiones valiosas utilizando técnicas estadísticas (43). Es por eso, que el cuestionario se aplicó a las madres que acudieron al consultorio CRED, para obtener información sobre su percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción. Asimismo, los cuestionarios contienen una ficha técnica que proporciona información detallada y específica sobre las características y especificaciones de los instrumentos:

Tabla 1. *Ficha Técnica del Instrumento de Calidad de atención de enfermería*

Ficha técnica del Instrumento de Calidad de atención de enfermería	
Nombre	Cuestionario de Calidad de atención de enfermería
Autor	Adaptado de (Loza, et al., 2019) (1) de CARE-Q adaptado al español (2)
Fiabilidad	Alfa de Cronbach: 0.881
Validez	Juicio de Expertos
Dimensiones	Accesibilidad
	Explica y facilita
	Conforta
	Se anticipa
	Mantiene relación de confianza
	Monitorea y hace seguimiento
Número de ítems	46 ítems
Baremos	Bajo: 1-61 puntos
	Medio: 62 -123 puntos
	Alto: 124 a 184 puntos

Duración	50 minutos
Escala	1: Nunca
	2: A veces
	3: Casi Siempre
	4: Siempre

Tabla 2. *Ficha técnica del Instrumento para evaluar Satisfacción de madres del Consultorio CRED*

Ficha técnica del Instrumento para evaluar Satisfacción de madres del Consultorio CRED	
Nombre	Cuestionario de Satisfacción de madres del Consultorio CRED
Autor	Adaptado de (Avendaño & Pocco, 2022) (11)
Fiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.826
Validez	Juicio de Expertos
Dimensiones	Capital Humano
	Atención Oportuna
	Continuidad
	Seguridad
Número de ítems	32 ítems
Baremos	Nivel alto: 73 - 93 puntos Nivel medio: 53 - 72 puntos Nivel bajo: 31 - 52 puntos
Duración	40 minutos
Escala	1: Nunca
	2: A veces
	3: Siempre

Se llevó a cabo la confiabilidad de los cuestionarios mediante la aplicación del estadístico Alpha de Cronbach, tanto para el cuestionario de calidad de atención de enfermería como para el cuestionario de satisfacción de las madres en el Consultorio CRED. Este análisis permitió determinar la consistencia interna de los cuestionarios y la confiabilidad de las respuestas obtenidas (39).

2.5.Procedimiento

La aplicación del instrumento se realizó de la siguiente manera:

Se solicitó autorización al Centro de Salud La Libertad Huancayo para llevar a cabo el estudio.

Una vez obtenida la autorización, se estableció un cronograma para la aplicación de los instrumentos.

Se solicitó permiso para aplicar el instrumento a la jefa del consultorio de CRED previamente mostrándole la autorización del Centro de Salud.

La aplicación de los instrumentos se realizó en el Consultorio CRED. Se comenzó por identificar a las madres que cumplan con los supuestos criterios de inclusión establecidos. En un primer momento, se aplicó el instrumento de calidad de atención de enfermería, y posteriormente, en un segundo momento, se aplicó el instrumento de satisfacción en madres que asistieron al Consultorio de CRED.

Los datos recopilados en los instrumentos fueron procesados utilizando un software estadístico SPSS v.27.0.

Finalmente, se llevó a cabo el procesamiento de los datos digitados, agrupando las variables en dimensiones para realizar los supuestos estadísticos necesarios para la prueba de hipótesis

Este enfoque metodológico aseguró un proceso sistemático y preciso para recopilar y procesar los datos que se obtuvieron mediante la utilización de los instrumentos aplicados en el estudio.

2.6.Método de análisis de datos

En el aplicativo estadístico SPSSv27, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis tanto generales como específicas, con el fin de responder a los objetivos generales y específicos del estudio; utilizando la estadística descriptiva e inferencial (39). Para medir la relación entre las variables se utilizó las técnicas estadísticas del coeficiente de correlación de Pearson. Estos resultados se obtuvieron a través de técnicas que proporcionaron información relevante sobre las variables.

2.7.Aspectos éticos

Para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, se siguió los procedimientos apropiados, respetando los principios establecidos por el Comité de Ética del Área de Investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Se garantizó la veracidad de la información, registros y datos que se utilizaron en el trabajo de investigación. Con el objetivo de evitar cualquier falta ética, como el plagio, la falsificación de datos y la omisión de citar fuentes bibliográficas. Asimismo, se respetaron los principios bioéticos fundamentales:

Beneficencia, enfocado en realizar un estudio que tenga utilidades prácticas para el personal de enfermería, las madres y los niños;

No Maleficencia, orientado a que no perjudicó la integridad física y emocional de la muestra de estudio;

Autonomía, se respetó las opiniones y respuesta brindada por los sujetos de estudio.
Justicia, tuvieron la misma consideración sin discriminación alguna.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Tabla cruzada sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres del consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Variable 1	Categorías	Variable 2: Satisfacción		Total
		Medio	Alto	
Calidad	Medio	7 8%	6 6,8%	13 14,8%
	Alto	5 5,7%	70 79,5%	75 85,2%
	Total	12 13,6%	76 86,4%	88 100%

Fuente: cuestionario de recolección de datos de calidad y satisfacción.

Interpretación:

En la tabla 1 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 86,4% (n=76) presentan una satisfacción alto con una calidad de atención de enfermería alta con el 85,2% (n= 75) seguida del 13,6% (n=12) que presentan una satisfacción media con una calidad de atención de enfermería media con el 14,8% (n=13).

Tabla 2

Satisfacción en la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Categorías	Frecuencia	%
Bajo	3	3,4
Medio	19	21,6
Alto	66	75,0
Total	88	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de calidad de atención de enfermería.

Interpretación:

En la tabla 2 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 75% (n=66) presentan una satisfacción alta en la dimensión capital humano seguida del 21,6% (n=19) que presentan una satisfacción media y finalmente un 3,4% (n=3) presentan una satisfacción baja en la dimensión capital humano.

Tabla 3

Satisfacción en la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Categorías	Frecuencia	%
Bajo	6	6,8
Medio	45	51,1
Alto	37	42,0
Total	88	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos de calidad y satisfacción

Interpretación:

En la tabla 3 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 51,1% (n=45) presentan una satisfacción media en la dimensión atención oportuna sobre por la calidad de atención de enfermería seguida del 42% (n=37) presentan una satisfacción alta finalmente 6,8% (n=6) presentan una satisfacción baja en la dimensión atención oportuna sobre la calidad de atención de enfermería.

Tabla 4

Satisfacción en la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Categorías	Frecuencia	%
Bajo	13	14,8
Medio	14	15,9
Alto	61	69,3
Total	88	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos de calidad y satisfacción

Interpretación:

En la tabla 4 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 69,3% (n=61) presentan una satisfacción alta en la dimensión continuidad sobre la calidad de atención de enfermería seguida del 15,9% (n=14) con una satisfacción media finalmente con el 14,8% (n=13) presentan una satisfacción baja en la dimensión continuidad.

Tabla 5

Satisfacción en la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Categorías	Frecuencia	%
Bajo	13	14,8
Media	43	48,9
Alto	32	36,3
Total	88	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos de calidad y satisfacción

Interpretación:

En la tabla 5 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 48,9% (n=43) presentan una satisfacción media en la dimensión seguridad sobre la calidad de atención de enfermería seguida del 36,3% (n=32) presentan una satisfacción alta finalmente el 14,8% (n=13) presentan una satisfacción baja en la dimensión seguridad sobre la calidad de atención de enfermería.

Prueba de hipótesis general:

Hi: existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

H₀: no existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Tabla 6

Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

	Calidad	Satisfacción
Chi- cuadrado	43,682	46,545
gl	1	1
Significancia asintótica	0,000	0,000

Fuente: cuestionario de recolección de datos de calidad y satisfacción

Interpretación:

En la tabla 6 se observa de la relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres que acudieron al consultorio de CRED, según la prueba del Chi cuadrado se tiene una p valor= 0,000 la misma que es menor que $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación alterna es decir existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo.

Prueba de hipótesis específicas

Hi1: existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

H₀1: no existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Hi2: existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

H₀2: no existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Hi3: existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

H₀3: no existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Hi4: existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

H₀4: existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023.

Tabla 7

Prueba	Calidad	Humana	Oportuna	Continuidad	Seguridad
Chi ²	43,682	73,114	28,932	51,295	47,455
gl	1	2	2	2	3
Sign.asin	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla 7 se observa de la relación de calidad con las dimensiones de satisfacción según la prueba de Chi cuadrado una significancia asintótica de p valor= 0,000 con la dimensión humana, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir si existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023. Así mismo se tiene un p valor= 0,000 con la dimensión oportuna, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023. Por otro lado también se tiene un p valor = 0,000 con la dimensión continuidad rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna es decir, existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023 finalmente se tiene un p valor= 0,000 con la dimensión seguridad rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna por lo tanto existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "La Libertad" Huancayo, 2023. Concluyendo que la calidad de atención de enfermería tiene relación con las dimensiones de satisfacción de humana, oportuna, continuidad y seguridad.

IV. DISCUSION

En la tabla 1 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 86,4% (n=76) presentan una satisfacción alta con una calidad de atención de enfermería alta con el 85,2% (n= 75) y con la prueba de hipótesis con χ^2 se tiene un p valor= 0,000. Estos resultados difieren con el estudio elaborado por Avendaño R, Pocco S. quienes concluyen que el 74.3% de madres perciben que calidad de atención recibida es baja, y por otro lado el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida. También es diferente al estudio elaborado por Montalvo S, Estrada E, Mamani H. quienes afirman que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Sin embargo, es similar al estudio realizado por Manuel J. quien sostuvo que la calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con la satisfacción con el control del crecimiento y desarrollo en madres de familia que acuden al Centro de Salud.

La calidad de atención es el logro de los mayores beneficios posibles de la atención, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes (19). En cambio la satisfacción es como la idea subjetiva que está cargada de valores, pues se basa en estándares previamente establecidos, entre los que destacan: expectativas, valorespreciados y creencias. De modo que, se definen como el reflejo de la estructura psicológica del individuo, los sistemas de creencias y valores, y los factores ambientales y culturales, por mencionar algunos, en relación con la satisfacción específica del contexto, como el trabajo, el consumo de productos/servicios y la vida misma (22).

En la tabla 2 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 75% (n=66) presentan una satisfacción alta en la dimensión capital humano sobre la calidad de atención de enfermería y con la prueba de hipótesis con χ^2 se tiene un p valor= 0,000. Estos resultados son diferentes al estudio elaborado por Huayhua L, Lázaro H. quienes sostienen que respecto a la dimensión humana el 88% se encuentran insatisfechos.

La dimensión capital humano se refiere a la satisfacción de las habilidades y competencias del personal de enfermería que atiende a los usuarios. Estas incluyen la capacidad de empatía, la sensibilidad para leer las emociones, la buena comunicación, la escucha activa, la actitud positiva, la paciencia, la firmeza, la tolerancia, la capacidad técnica, etc (28).

En la tabla 3 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 51,1% (n=45) presentan una satisfacción media en la dimensión atención oportuna sobre por la calidad de atención de enfermería y con la prueba de hipótesis con χ^2 se tiene un p valor= 0,000. Estos resultados son diferentes al estudio elaborado por Huayhua L, Lázaro H. quienes sostienen que en la dimensión oportuna el 88% se encuentran insatisfechos.

La dimensión de atención oportuna se refiere a la labor de brindar una atención en un tiempo prudencial y razonable, y que debe de estar apegada a las buenas prácticas. Es primordial para evitar secuelas graves, irreversibles e incluso la muerte. Es decir, implica una reducción de los tiempos de espera y retrasos dañinos (29).

En la tabla 4 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 69,3% (n=61) presentan una satisfacción alta en la dimensión continuidad sobre la calidad de atención de enfermería y con la prueba de hipótesis con χ^2 se tiene un p valor= 0,000. Estos resultados son diferentes al estudio elaborado por Huayhua L, Lázaro H. quienes sostienen que dimensión continua el 84% se encuentran insatisfechos.

La dimensión continuidad se refiere a la labor del profesional de enfermería por brindar continuidad al control, tratamiento como programando citas, preocupándose por la asistencia y brindando recomendaciones para un adecuado cuidado (29).

En la tabla 5 se observa de 88 (100%) de madres encuestadas que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud de la Libertad que el mayor porcentaje del 48,9% (n=43) presentan una satisfacción media en la dimensión seguridad sobre la calidad de atención de enfermería y con la prueba de hipótesis con χ^2 se tiene un p valor= 0,000. Estos resultados difieren con el estudio elaborado por Huayhua L, Lázaro H. quienes sostienen que la dimensión segura el 70% se encuentran insatisfechos.

La dimensión seguridad se refiere a como garantiza el servicio que realiza, libre de peligros o riesgos que afecten al usuario o paciente (36). Teniendo en cuenta además que el objetivo del sistema de salud es garantizar la seguridad y atención médica de calidad, convirtiendo a la seguridad del paciente en una gran preocupación hoy en día. De modo que, la OMS, en la implementación de un programa de seguridad, considera a los enfermeros son clave en la atención al paciente y la prevención de eventos adversos como a cualquier lesión o complicación no intencional derivados de la asistencia sanitaria, siendo indicadores de paciente, seguridad y calidad de la atención (37).

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado un p valor = 0,000.
2. Se estableció que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado con un p valor= 0,000.
3. Se estableció que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado con p valor= 0,000.
4. Se determinó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado con un p valor= 0,000.
5. Se determinó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad en madres que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023, según Chi cuadrado con p valor =0,000.

I. RECOMENDACIONES

1. Al personal profesional de enfermería del centro de salud de la Libertad continúen brindando una atención de calidad en el consultorio de CRED según la normatividad vigente, con la finalidad de mantener la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años que acuden al establecimiento de salud.
2. El personal de enfermería del centro de salud de la Libertad, continúen intensificando sus capacidades en la atención de acuerdo a la edad y esquema del control de crecimiento y desarrollo del niño.
3. Las autoridades de salud del Centro de Salud de la Libertad, continúen realizando gestiones para cubrir el consultorio con profesionales identificados.
4. Las madres de los niños menores de 5 años que acuden al Centro de Salud de la Libertad continúen acudiendo a sus citas programadas por el profesional en enfermería con la finalidad de cumplir su esquema de control de CRED de sus niños.
5. A las autoridades de salud de la Red de Salud Valle del Mantaro, prevea de una infraestructura adecuada, libre de riesgos para el profesional de la salud así como para las madres que acuden al establecimiento.

REFERENCIAS

1. Aguirre H. Problemas que afectan la calidad de la atención médica en hospitales [Internet]. Rev, Biomédicas Latinoamericanas (México) 2018; 63(3); p110-114. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=29281>
2. Zafra J; Veramendi L; Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Revista de la Facultad de medicina UNMSM. [Internet]. 2015, vol.76, n.1, p.87-88.
3. Espinoza J, Gamarra C, Torres S, et. Planeamiento Estratégico para el Primer Nivel de Atención Pública del Sector Salud de la Región Junín. [Tesis postgrado], Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú; 2017.
4. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente - Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Informe del director general. Ginebra: OMS; 2019. Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf
5. Calidad de la atención [Internet]. Organización Mundial de la Salud. [citado el 14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
6. Ministerio de Salud. Norma Técnica De Salud Para El Control Del Crecimiento Y Desarrollo De La Niña Y El Niño Menor De Cinco Años. Lima: MINSa, 2017.
7. Báscolo E, Houghton N, Del Riego A. Lógicas de transformación de los sistemas de salud en América Latina y resultado en acceso y cobertura de salud. Revista Panamericana Salud Publica [Internet]. 2018 [citado el 15 de julio de 2023]; 42: e126. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49472>
8. Ministerio de Salud del Perú. Informe técnico sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos en los hospitales de las provincias del Perú. [Internet]. Lima- Perú. MINSa; 2019. [actualizado febrero de 2021]. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es>
9. Ruiz Y. Satisfacción En Madres De Los Niños Menores De 2 Años, Sobre La Calidad De Atención De Enfermería En El Consultorio De Cred Del Puesto De Salud Huari [Tesis de Licenciatura]. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt. 2021
10. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(1): p. 5045-5059.
11. Avendaño R, Pocco S. Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022 [Tesis de licenciatura]. Apurímac: Universidad Tecnológica de los Andes; 2022.

12. Huayhua L, Lázaro H. Nivel de Satisfacción de las Madres sobre la Atención de Enfermería Consultorio Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020 [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt. 2020.
13. Montalvo S, Estrada E, Mamaní H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. Revista Ciencia y Desarrollo. 2020.
14. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado; 2019.
15. Manrique F. Calidad del cuidado por niveles de atención y características demográficas de los usuarios en hospitales de Boyacá y Bogotá– Colombia [Tesis de Doctorado]. Colombia: Universitat Jaume.1. 2022.
16. Merchán J. Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambaló – Ambato, Ecuador, 2019 [Tesis de Maestría]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Escuela de Posgrado; 2021.
17. Parrado M, Reyes I. En su artículo titulado Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Rev. Boletín Semillero de Investigación en Familia. 2020; 2(1): p. 52-60
18. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría]. Tumbes: Universidad César Vallejo; 2020.
19. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Lucero Rodríguez R, Aguilar SL, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Revista Scielo (México), 9(23).
20. Marín C, Rivera L, Fernández P, Macías N, Cañarte J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E”. Polo de Conocimiento. 2019; 4(5): p. 204-247.
21. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, A. C. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población colombiana. Pontificia Universidad Javeriana. 2009.
22. Carlsson T, Kabir H. Service Quality : Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland - A case study USA: Business; 2010.
23. López C, Cantarero I, Gómez V, Casa R, Crespo R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Enfermería Nefro. 2016 Abril; 19(2).

24. Wilson L, Velásquez A, Ponce C. 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; 26(2).
25. González E, Pérez A, Manzano Á, Huertas J. Los cuidados enfermeros, rumbo a un "amigable" modelo de accesibilidad. [Internet].; 2021 [citado el 4 de Marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/gestion/los-cuidados-enfermeros-rumbo-a-un-amigable-modelo-de-accesibilidad-4207>
26. INSIGHT. La importancia de la competencia cultural en enfermería. [Internet].; 2020 [Citado 26 de Junio del 2023. Disponible en: <https://www.thechicagoschool.edu/insight/health-care/the-importance-of-cultural-competence-in-nursing/>
27. Landman M, Cruz M, García E, Pérez P, Sandoval P, Serey K, et al. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. *Ciencia y enfermería*. 2015; XXI(1).
28. OPS. Enfermería. [Internet].; 2020 [citado 26 de Mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
29. Ochoa V, Lee M, Arroyo C, Jiménez J, Terrazas L, Briceño M, et al. Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería. *Revista CONAMED*. 2003 julio- septiembre; 8(3).
30. Ródriguez M, Rodríguez S, Jara F. Control de Enfermería: niño sano. 2017.
31. Achury D, Pinilla M. La comunicación con la familia del paciente que se encuentra al final de la vida. *Enfermería Universitaria*. 2016; 13(1): p. 55-60.
32. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioethica*. 2018; 24(1).
33. Bautista M, Espiritu T, Huamanchoque H. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud "Virgen del Carmen" La Era, Lurigancho Chosica - Lima. *Revisar Científica de ciencias de la Salud*. 2018.
34. Mediplus. Control del niño sano. [Internet].; s/f. [Citado el 26 de Mayo]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001928.htm>.
35. Gómez P, Mota A, Panúncio M, Pfeifer L. Estimulación temprana en enfermería pediátrica: el papel del terapeuta ocupacional. *TOG*. 2012; 9(16).
36. Yovera C. El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *TEACS*. 2018 Enero; 10(22): p. 26-38.

37. Minsa. Plan de estudios SERQUAL, Perú [Internet]; 2016 [Citado el 28 de Mayo del 2023]. Disponible en: https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf.
38. Risco A. Clasificación de las Investigaciones [Tesis de grado]. Lima: Universidad de Lima; 2020.
39. Hernández R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la investigación Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.; 2014.
40. Ramírez C, Perdomo A, Galán E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. AV.Enferm. 2013; XXXI (1): p. 42-51.
41. Bernal C. Metodología de la investigación Bogotá: Universidad La Sabana; 2010.
42. Tacillo E. Metodología de la investigación científica Lima: Universidad Jaime Bausate y Meza; 2017.
43. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica Lima, Perú: Business Support Aneth SRL; 2017.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Calidad de atención de enfermería Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Explica y facilita • Conforta • Se anticipa • Mantiene relación de confianza • Monitorea y hace seguimiento 	Enfoque Cuantitativo Tipo de investigación Tipo Básico
		Hipótesis Nula		
		No existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Nivel de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023?	Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión capital humano de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Satisfacción de madres del Consultorio CRED Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Capital Humano Atención Oportuna Continuidad Seguridad 	Nivel correlacional Método Método científico Método específico Deductivo

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud "¿La Libertad" Huancayo, 2023?	Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión atención oportuna de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.		Diseño de investigación No experimental, transversal y correlacional
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continuidad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.		Población y muestra El tamaño de la muestra será 88 madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión seguridad de las madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023.		Técnica e instrumento Encuesta y cuestionario Muestreo Aleatorio Simple Técnica de Procesamiento de datos SPSS

Anexo 2

Operacionalización de la Variable

TÍTULO: Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - hospital el Carmen, Huancayo 2022

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Calidad de atención de enfermería	Son las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios de enfermería (3).	Calidad de atención de enfermería se mide con las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento	Accesibilidad	Cuidados atentos	Ítem 1	1: Nunca 2: A veces 3: Casi siempre 4: Siempre
				Administración puntual de medicamentos	Ítem 2	
				Seguimiento constante	Ítem 3	
				Respuesta rápida	Ítem 4	
			Explica y facilita	Comunicación abierta y preventiva	Ítem 5	
				Información sobre grupos de apoyo	Ítem 6	
				Información precisa y clara	Ítem 7	
				Enseñanza de cuidado	Ítem 8	
				Sugerencia de preguntas para realizar al doctor	Ítem 9	
				Honestidad sobre la condición médica	Ítem 10	
			Conforta	Esmero por crear un espacio confortable	Ítem 11	
				Motivación positiva del tratamiento	Ítem 12	
				Amabilidad	Ítem 13 y 14	
				Personal de enfermería expresa alegría	Ítem 15	
				Personal de enfermería atento y comunicativo	Ítem 16	
				Personal de enfermería cercano y compasivo	Ítem 17	
				Personal de enfermería receptivo	Ítem 18	
			Se anticipa	Personal de enfermería inclusivo con la familia	Ítem 19	
				Presta atención a los cuidados del paciente	Ítem 20	
				Comunicación oportuna	Ítem 21 y 22	
				Adapta un plan de intervención adecuado	Ítem 23	
				Pendiente de posibles alteraciones	Ítem 24	
				Enfocado en los procedimientos	Ítem 25	
				Interés continuo a pesar de las fases críticas	Ítem 26	
			Apoya a establecer metas razonables del tratamiento	Ítem 27		

				Personal de enfermería se pone de acuerdo con el paciente antes de comenzar un procedimiento	Ítem 28	
				Aclara dudas sobre el tratamiento	Ítem 29	
				Incluye al tratamiento sus necesidades	Ítem 30	
			Mantiene relación de confianza	Animar a preguntar al médico	Ítem 31	
				Pone en primer lugar al paciente	Ítem 32	
				Personal de enfermería amistoso y agradable	Ítem 33	
				Fomenta la expresión emocional	Ítem 34	
				Mantiene acercamiento respetuoso	Ítem 35	
				Brinda atención personalizada	Ítem 36	
				Se presenta y conecta	Ítem 37	
				Personal de enfermería utiliza uniforme y carné	Ítem 38	
			Monitorea y hace seguimiento	Supervisa y cumple los horarios de los procedimientos médicos	Ítem 39	
				Personal de enfermería organizado	Ítem 40	
				Cumplimiento de procedimientos de seguridad	Ítem 41	
				Personal de enfermería calmado	Ítem 42	
				Proporciona cuidado físico	Ítem 43	
				Brinda información sobre el cuidado	Ítem 44	
				Detecta la necesidad de llamar al médico	Ítem 45	
				Amabilidad en la atención	Ítem 1 y 2	
			Capital Humano	Respeto en la atención	Ítem 3 y 4	
				Adecuada comunicación	Ítem 5 y 6	
				Atención profesional	Ítem 7 - 9	
				Control adecuado en procedimientos: talla y peso	Ítem 10 - 13	
			Atención Oportuna	Identifica los síntomas y signos	Ítem 14	
				Emite juicios adecuados en el momento oportuno	Ítem 15 y 16	
				Comunica sobre los exámenes realizados	Ítem 17 y 18	
				Oportuno control del desarrollo psicomotor del niño	Ítem 19	
				Brinda citas para una próxima atención	Ítem 20 y 21	
			Continuidad	Pregunta sobre los motivos de inasistencia del paciente	Ítem 22	
				Brinda recomendaciones sobre estimulación temprana	Ítem 23-25	
				Controla el turno de cita	Ítem 26	
			Seguridad	Utiliza la técnica de asepsia en los controles	Ítem 27 y 28	

Satisfacción de madres del Consultorio CRED

La satisfacción es un sentimiento que emana del cumplimiento de necesidades y deseos, involucrando una experiencia emocional o cognitiva, cuya evaluación se basa en lo que se recibe frente a lo

Satisfacción de Madres del Consultorio CRED se mide con las siguientes dimensiones: capital humano, atención oportuna, continuidad y seguridad

Capital Humano

Atención Oportuna

Continuidad

Seguridad

1: Nunca
2: A veces
3: Siempre

que se esperaba	Cuida la seguridad del menor	Ítem 29 -31
(4).	Asigna el tiempo adecuado en la consulta	Ítem 32

Anexo 3

Instrumento de la Investigación

Universidad Roosevelt							
Escuela Profesional de Enfermería							
Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023							
Indicaciones: Marca con una X en el número que consideres correcto.							
Datos generales:							
Edad	1: 18 - 23 años		2: 24 - 29 años		3: 30 - 35 años	4: 36 - 40 años	
Grado Instrucción	1: Ninguna		2: Primaria		3: Secundaria	4: Superior	
Calidad de atención de enfermería							
Preguntas				1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
1	Accesibilidad	Cuidados atentos	El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor de su niño(a) o para realizarle procedimientos.	1	2	3	4
2		Administración puntual de medicamentos	El personal de enfermería le entrega medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo a su niño(a).	1	2	3	4
3		Seguimiento constante	El personal de enfermería sigue con frecuencia y verifica el estado de salud de su niño(a).	1	2	3	4
4		Respuesta rápida	El personal de enfermería responde rápidamente a la atención de su niño(a).	1	2	3	4
5		Comunicación abierta y preventiva	El personal de enfermería mantiene una comunicación abierta y preventiva.	1	2	3	4
6	Explica y facilita	Información sobre grupos de apoyo	El personal de enfermería brinda información para el control y seguimiento de su niño(a).	1	2	3	4
7		Información precisa y clara	El personal de enfermería le da información clara y precisa sobre la situación de salud de su niño(a).	1	2	3	4
8		Enseñanza de cuidado	El personal de enfermería le enseña cómo cuidar a su niño(a) y a usted.	1	2	3	4
9		Sugerencia de preguntas para realizar al doctor	El personal de enfermería le sugiere preguntas que usted puede formularle al doctor cuando lo necesite.	1	2	3	4
10		Honestidad sobre la condición médica	El personal de enfermería es honesto con usted en cuanto a la condición médica de su niño(a).	1	2	3	4
11	Conforta	Esmero por crear un espacio confortable	El personal de enfermería crear un espacio confortable para la atención.	1	2	3	4
12		Motivación positiva del tratamiento	El personal de enfermería la motiva a identifica los elementos positivos del tratamiento de su niño(a).	1	2	3	4
13		Amabilidad	El personal de enfermería es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	1	2	3	4
14			El personal de enfermería habla con usted amablemente.	1	2	3	4
15		Personal de enfermería expresa alegría	El personal de enfermería es alegre.	1	2	3	4
16		Personal de enfermería atento y comunicativo	El personal de enfermería se sienta con usted para entablar una conversación	1	2	3	4
17		Personal de enfermería cercano y compasivo	El personal de enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	1	2	3	4
18		Personal de enfermería receptivo	El personal de enfermería la escucha con atención.	1	2	3	4
19		Personal de enfermería inclusivo con la familia	El personal de enfermería involucra a su familia en el cuidado del niño(a).	1	2	3	4
20	Presta atención a los cuidados del paciente	El personal de enfermería le presta mayor atención a usted y a su niño(a).	1	2	3	4	
21	Se anticipa	Comunicación oportuna	El personal de enfermería busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre el estado de su niño(a).	1	2	3	4
22			El personal de enfermería busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en el estado de salud de su niño(a).	1	2	3	4
23		Adapta un plan de intervención adecuado	El personal de enfermería acuerda con usted un nuevo plan de intervención para su niño(a).	1	2	3	4
24		Pendiente de posibles alteraciones	El personal de enfermería está pendiente de las necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud de su (a).	1	2	3	4
25		Enfocado en los procedimientos	El personal de enfermería cuando realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en su niño(a).	1	2	3	4
26		Interés continuo a pesar de las fases críticas	El personal de enfermería continúa interesado en el estado de su niño(a) aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	1	2	3	4
27		Apoya a establecer metas razonables del tratamiento	El personal de enfermería le ayuda a establecer metas razonables del tratamiento que sigue su niño(a).	1	2	3	4

28		Personal de enfermería se pone de acuerdo con el paciente antes de comenzar un procedimiento	El personal de enfermería se pone de acuerdo con usted antes de comenzar un procedimiento con su niño(a).	1	2	3	4
29	Mantiene relación de confianza	Aclara dudas sobre el tratamiento	El personal de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de su niño(a).	1	2	3	4
30		Incluye al tratamiento sus necesidades	El personal de enfermería acepta que es usted es quien mejor conoce a su niño(a) y la incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	1	2	3	4
31		Animar a preguntar al médico	El personal de enfermería la anima para que le formule preguntas al médico relacionadas con la situación de salud de su niño(a).	1	2	3	4
32		Pone en primer lugar al paciente	El personal de enfermería pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	1	2	3	4
33		Personal de enfermería amistoso y agradable	El personal de enfermería es amistoso y agradable.	1	2	3	4
34		Fomenta la expresión emocional	El personal de enfermería le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su niño(a).	1	2	3	4
35		Mantiene acercamiento respetuoso	El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y niño(a).	1	2	3	4
36		Brinda atención personalizada	El personal de enfermería identifica a su niño(a) y lo trata a usted como una persona individual.	1	2	3	4
37		Se presenta y conecta	El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted y su niño(a).	1	2	3	4
38		Monitorea y hace seguimiento	Personal de enfermería utiliza uniforme y carné	El uniforme y carné que porta el personal de enfermería son elementos distintivos que los identifican como profesionales.	1	2	3
39	Supervisa y cumple los horarios de los procedimientos médicos		El personal de enfermería se encarga de asegurar que los procedimientos se realicen en el horario establecido y verifica su correcta ejecución.	1	2	3	4
40	Personal de enfermería organizado		El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo.	1	2	3	4
41	Cumplimiento de procedimientos de seguridad		El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad.	1	2	3	4
42	Personal de enfermería calmado		El personal de enfermería es calmado.	1	2	3	4
43	Proporciona cuidado físico		El personal de enfermería le proporciona buen cuidado físico a su niño(a).	1	2	3	4
44	Brinda información sobre el cuidado		El personal de enfermería brinda información sobre el cuidado de su niño(a).	1	2	3	4
45	Detecta la necesidad de llamar al médico		El personal de enfermería cuando tiene dudas se acerca al médico a consultar	1	2	3	4
46		El personal de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico.	1	2	3	4	
Muchas gracias por responder el cuestionario							

Universidad Roosevelt						
Escuela Profesional de Enfermería						
Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023						
Indicaciones: Marca con una X en el número que consideres correcto.						
Satisfacción de madres del Consultorio CRED						
			1	2	3	
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	
1	Capital Humano	Amabilidad en la atención	Cuando ingresa al consultorio de CRED, la enfermera saluda.	1	2	3
2			La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	1	2	3
3		Respeto en la atención	La enfermera se despide al terminar la consulta.	1	2	3
4			La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	1	2	3
5		Adecuada comunicación	La comunicación de la enfermera es clara con usted y llama de su nombre a su niño (a).	1	2	3
6			La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño	1	2	3
7		Atención profesional	La enfermera se preocupa por mantener el cuidado de su privacidad del niño (a).	1	2	3
8			La enfermera muestra interés cuando se identifica algún signo de alarma del niño (a).	1	2	3
9			La enfermera le brinda confianza y seguridad	1	2	3
10	Atención Oportuna	Control adecuado en procedimientos: talla y peso	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada	1	2	3
11			El consultorio se encuentra limpio y ordenado	1	2	3
12			El tiempo de atención en el consultorio de CRED es el adecuado (30 - 45 min)	1	2	3
13		La enfermera realiza un control adecuado en procedimientos: talla y peso	1	2	3	
14		Identifica los síntomas y signos	Ante un problema detectado en la salud del niño (a), la enfermera lo deriva a otro especialista	1	2	3
15		Emite juicios adecuados en el momento oportuno	La enfermera pide que repita todo lo orientado.	1	2	3
16			La enfermera le brinda orientación y consejería de manera clara y sencilla	1	2	3
17		Comunica sobre los exámenes realizados	La enfermera le informa y explica en la tarjeta de control sobre el crecimiento y desarrollo del niño (a).	1	2	3
18			La enfermera le orienta sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño(a)	1	2	3
19	Oportuno control del desarrollo psicomotor del niño	La enfermera utiliza materiales u objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño (a).	1	2	3	
20	Continuidad	Brinda citas para una próxima atención	La enfermera le cita para su próximo control.	1	2	3
21			La enfermera le brinda consejería y recomendaciones escritas al finalizar la consulta	1	2	3
22		Pregunta sobre los motivos de inasistencia del paciente	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño(a).	1	2	3
23		Brinda recomendaciones sobre estimulación temprana	La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente a su cita.	1	2	3
24			La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles	1	2	3
25			La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular al desarrollo psicomotor de su niño	1	2	3
26	Seguridad	Controla el turno de cita	La enfermera controla el turno de cita	1	2	3
27		Utiliza la técnica de asepsia en los controles	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).	1	2	3
28			El consultorio de CRED cuenta con sus espacios y equipos necesarios, como: lavado de manos, tallímetro, balanza, otros)	1	2	3
29		Cuida la seguridad del menor	Se cuenta con sillas seguras en el consultorio.	1	2	3
30			El consultorio de CRED mantiene una ventilación e iluminación adecuada (colores, adornos, luz y calor).	1	2	3
31			El consultorio CRED le brinda seguridad y confianza.	1	2	3
32	Asigna el tiempo adecuado en la consulta	El personal de enfermería asigna el tiempo adecuado en la consulta	1	2	3	

Muchas gracias por responder el cuestionario

Anexo 4

Consentimiento Informado

Universidad Roosevelt

Escuela Profesional de Enfermería

Mediante el documento de información y consentimiento acepto participar voluntariamente respondiendo a los instrumentos de la investigación titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres del Consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023, con el fin de aportar los datos requeridos al estudio. Se realizará dos cuestionarios, la primera de 46 ítems de calidad de atención de enfermería y la segunda de satisfacción de 32 ítems.

Este estudio protegerá sus datos personales proporcionados. Agradezco anticipadamente su colaboración con la investigación.

- Nombres y Apellidos: _____
- DNI: _____

Participante

Quintana Rojas Mery Ida

Anexo 5

Autorización para recolectar datos



"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

REPORTE N° 1030- 2023 – DRSJ- RVM- MRL/LJ

A : M.C. CHRISTIAN DANY MATAMOROS VERA.
 Director Ejecutivo de la Red de Salud Valle del Mantaro.

DE : C.D. LUIS A. MONTEVERDE VILCA.
 Jefe de la Micro Red de Salud la Libertad.

ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ATENCION : COORDINADORA DE CAPACITACION DE LA RSVMS SEP. 2023

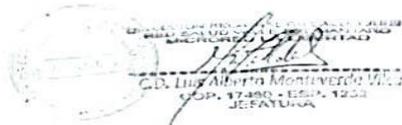
FECHA : Huancayo, 05 de setiembre del 2023.



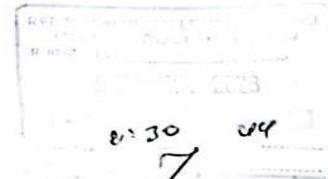
Es grato dirigirme a Usted y remitirle la documentación correspondiente del bachiller **QUINTANA ROJAS MERY IDA** para solicitar el permiso para realizar el trabajo de investigación. "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION EN MADRES DEL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, HUANCAYO 2023"

Es todo cuanto informo para su conocimiento y acciones correspondientes.

Atentamente;



REG: 07025500
Exp: 04834205



LMV/lmv.
Cc. Archivo
..98. folios.

RED DE SALUD VALLE DEL MANTAR.
UNIDAD DE RR. HH.

Pase a: OSP

Para: _____

atención

06-09-2023

Anexo 6
Galería de fotografías



Recolectando datos en el Consultorio de CRED del centro de salud la Libertad



Recolectando datos en el Consultorio de CRED del centro de salud la Libertad

● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

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

1	bibliotecas.unsa.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.utea.edu.pe Internet	1%
3	ti.autonomadeica.edu.pe Internet	1%
4	ciencialatina.org Internet	1%
5	hdl.handle.net Internet	1%
6	repositorio.uoosevelt.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
9	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%

10	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.upsjb.edu.pe Internet	<1%
13	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

Calidad de Atención de Enfermería

repositorio.uroosevelt.edu.pe

identificada con DNI N

repositorio.uroosevelt.edu.pe

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

víndiceTabla de contenidoCarátula

repositorio.uroosevelt.edu.pe