



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en
control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sanchez Tenorio, María Yaneht (orcid.org/0000-0003-0296-6653)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a mi familia por apoyarme en todo, a todas las personas que me han podido apoyar.

La autora

Agradecimiento

Primero a Dios por darme las fuerzas necesarias de seguir adelante, a Mg. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué por sus enseñanzas en este transcurso del procedimiento de mi tesis por su paciencia y a la Universidad por darme esta oportunidad de poder crecer profesionalmente.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	1
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio	13
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
VI. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz	17
Tabla 2	Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.	18
Tabla 3	Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.	19
Tabla 4	Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz	20
Tabla 5	Relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.	21
Tabla 6	Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz	22

Índice de figuras

Figura 1: Esquema de diseño no experimental correlacional	13
--	----

RESUMEN

En el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz. La metodología que se empleó fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional, estuvo conformada por 96 madres, la muestra fue igual que la población con un muestreo no probabilístico, como técnicas e instrumentos se utilizó la encuesta y cuestionarios que fueron aplicados a las madres para obtener una información clara y precisa. Tuvo como resultados que la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,787 valor que indica una relación positiva alta, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la calidad de atención de enfermería tiene una fuerte relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, control CRED, madres, seguridad, aspectos tangibles.

ABSTRACT

In the present study, the general objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the mothers in the CRED control in a health center in the province of Santa Cruz. The methodology used was basic. quantitative approach, the design was non-experimental descriptive correlational, it was made up of 96 mothers, the sample was the same as the population with a non-probabilistic sampling, as techniques and instruments the survey and questionnaires that were applied to the mothers were used to obtain a clear and precise information. It had as results that the relationship between the variables quality of nursing care and satisfaction of the mothers where a Spearman's Rho was obtained is 0.787 value that indicates a high positive relationship, in addition a p - value is 0.000 less than 0.05 representing values significant. Therefore, it can be concluded that the quality of nursing care has a strong relationship with the satisfaction of the mothers in the CRED control in a Health Center in the province of Santa Cruz.

Keywords: quality of care, satisfaction, CRED control, mothers, security, tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

El pleno desarrollo y crecimiento de la niñez es un derecho inalienable y fundamental en el mundo, y es fundamental que los países se enfoquen en defender y proteger este derecho para lograr un óptimo desarrollo infantil.

Han, et al (2022) señala que el crecimiento de los bebés prematuros tiene implicaciones a largo plazo para los resultados del desarrollo neurológico. La recuperación del crecimiento sigue siendo un problema importante en los bebés nacidos con menos de 1500 g, especialmente en aquellos con algunas morbilidades por parto prematuro. Los chequeos regulares para monitorear y la intervención temprana para lograr un crecimiento normal son esenciales.

Kim (2022) afirma que la prevalencia de las discapacidades del desarrollo está aumentando en todo el mundo con el tiempo. Los problemas de desarrollo en la infancia o la primera infancia pueden causar dificultades de aprendizaje o problemas de comportamiento en la edad escolar, afectando aún más la calidad de vida de los adolescentes, lo que finalmente conduce a un bajo nivel socioeconómico en la familia, aumento de los gastos médicos y otros problemas relevantes de varias maneras. Los pediatras se ubican en una posición ideal para atender a niños pequeños hasta los 6 años de edad, rango de edad en el que se aplica la intervención temprana. Giltenane y Sherdan (2021) manifiesta que las enfermeras de salud pública (PHN) son reconocidas a nivel nacional e internacional como profesionales de la salud esenciales que brindan apoyo a los bebés y los padres en el período posnatal temprano.

Esencialmente, en general, los sistemas prósperos sufren, según la OMS (2020), aproximadamente 155 millones de niños menores de cinco años sufren los efectos negativos de la pobreza. Mientras 52 millones de personas sufren los peligrosos efectos de la insuficiencia ponderal; Además, 41 millones de niños tienen sobrepeso; Asociado con el 10% de las muertes globales. En el año 2017, el Ministerio de Salud (MINSA), a través de la Resolución Ministerial N° 537-2017/MINSA, sancionó "Normas Médicas Especiales para el Control del Crecimiento y Desarrollo de los Jóvenes Becarios y Mujeres 'menores de Cinco

Años', y la norma define actividades de asistencia e intervenciones que se obtendrán Niños en todos los entornos de apoyo público, públicos y privados.

En un centro de salud de la Provincia de Santa Cruz, se observó a las madres que acudían al control de crecimiento del establecimiento e informaban: "Muchas veces las enfermeras están impacientes y necesitan tiempo para atender a los niños. Lo más importante de esta problemática, no tienen paciencia, no explican si se requiere algún dato o cuando se pregunta sobre las vacunas. De esta manera las necesidades insatisfechas y estas deben ser adecuadamente identificadas para proponer estrategias de mejora con los equipos de salud y minimizar las barreras para ampliar la cobertura de salud y mejorar la calidad de la atención, de esta manera se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de la Provincia de Santa Cruz 2022?

El estudio se justifica porque brinda a los establecimientos de salud información actualizada, recomendaciones para mejorar los servicios de crecimiento y desarrollo, y planes y estrategias de educación continua de los cuidadores para que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios y sus madres, lo que sin duda es un tema central en la gestión de los servicios de enfermería, especialmente para los pacientes cuya salud debe ser protegida y promovida.

En cuanto a la relevancia social, los hallazgos serán utilizados en la toma de decisiones para mejorar el nivel de calidad de atención y satisfacción materna controlado por CRED-Santa Cruz Salud.

En cuanto a la conveniencia estratégica de la exploración, las técnicas, metodología, procedimientos e instrumentos utilizados en la revisión, cuando se haya ilustrado su legitimidad y confiabilidad, podrán ser utilizados como una especie de perspectiva en otros exámenes que se ocupan de los factores de calidad y cumplimiento de enfermería.

Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz 2022; y, como objetivos específicos;

establecer la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz; establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz; establecer la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz; establecer la relación que existe entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz; establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz

Así mismo, como hipótesis se formularon: H_1 : Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz 2022. H_0 : No existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz 2022. Y como hipótesis específico. H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz. H_2 : Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz. H_3 : Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz. H_4 : Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz. H_5 : Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia de Santa Cruz.

II. MARCO TEÓRICO

Aludiendo al tema, para dar una ayuda hipotética al examen actual, se han encontrado investigaciones pasadas, tanto a nivel mundial como público. Luego, se presentarán trabajos relacionados:

Así que como fundamento a nivel mundial tenemos: Gonzáles, Aldana y Mendoza (2018) en Brasil, cuyo objetivo principal fue determinar el grado de cumplimiento de los tutores de los jóvenes que acuden al programa CRED. Plan y filosofía: metodología cuantitativa, esclarecimiento de tipo transversal. El ejemplo completo es 292 madres (274 madres). La herramienta utilizada fue una encuesta estructurada. Resultados: el 94,2% se mostró satisfecho, el 96,2% dijo haber recibido un trato noble y dedicado, el 91,8% dijo que el clima era adecuado y el 81,8% seguro, el 65,1% tenía tiempo suficiente para esperar. Los puntos extremos son: La mayoría de los docentes están satisfechos con la atención. Las variables más relevantes para el cumplimiento son el entorno apropiado, la correspondencia y el procesamiento adecuado. Las cosas más asociadas con la frustración son las cosas que ralentizan el tiempo.

Maggi (2018) Ecuador, Evaluar la naturaleza de la atención en base a las tendencias generales entre los clientes del Manejo de Crisis Pediátrica del Hospital General de Milagro, Metodología: La configuración exploratoria es un razonamiento transversal para la recolección de datos realizada en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017 Resultado: Desilusión del cliente Los aspectos del manejo de crisis pediátricas en el Hospital General de Milagro son calidad, confiabilidad, seguridad y amabilidad. Mientras que la receptividad se considera algo satisfactoria, ya que tanto la hipótesis como la idea tienen calificaciones bajas. Recomendaciones: Los métodos son asegurar el sistema, evaluar las debilidades en la clínica, mejorar los indicadores de desempeño, brindar primeros auxilios en Manchester y capacitar a todo el personal. Se reconoce que la atención no brinda total seguridad a los pacientes y que falta consideración por la claridad en el tratamiento.

Getachew, et al (2020) en Etiopía, esperaban analizar la naturaleza subyacente y procesal de las administraciones para niños debilitados y su relación con el cumplimiento del cliente en las oficinas de bienestar. La estrategia era cuantitativa, clara. El resultado fue que entre los niños determinados con neumonía pensada, la frecuencia respiratoria estaba incluida en el 56% y la temperatura estaba controlada en el 77% de los casos. A la mayoría de los niños (92%) se les tomó la temperatura. Solo el 3% de los niños con fiebre fueron aludidos o admitidos y el 60% recibió antitoxinas. Se presumía que la evaluación de los niños aniquilados era de calidad inferior, faltando numerosos sistemas contrastados con las reglas AIEPI. Independientemente de esto, la mayoría de los clientes estaban contentos con las administraciones que recibieron.

A nivel nacional, hemos elaborado por Vergara (2019). Su diseño proclamado fue reconocer a clientes externos o clientes durante los tramos largos de abril y agosto de 2018 sobre un ejemplo de 72 clientes externos. El resumen observó que la mayoría de los tutores que se quedan en casa cumplen con los requisitos para una consideración satisfactoria cuando realmente se concentran en un espacio CRED con un niño menor de dos años. Sin embargo, muchas veces son puestos a prueba cuando los tutores les instruyen sobre cuestiones de emoción, giro psicomotor de las cosas, desarrollo y otros síntomas. Estas investigaciones proponen que la realización total es nada menos que un instrumento para dar u orientar la consideración del progreso general del joven. Esto tiene mucho que ver con la disposición de la fuerza laboral clínica.

Maqqe y Paredes (2020) tuvieron el objetivo es analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción con el seguimiento CRED para madres con hijos menores de 3 años. Mediante métodos de estudio tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, se trabajó con un grupo de 115 madres del Cuestionario de Calidad de Servicio. Los resultados mostraron que la atención fue alta (70,4%), principalmente debido al trato respetuoso del personal, la protección de la privacidad del usuario y la reducción de las demoras en el tratamiento. De igual forma, la satisfacción con los comandos CRED va de moderada a alta (77%), debido a la empatía que se muestra con el usuario al momento de brindarle una atención

personalizada, así como el equipamiento de la oficina, incrementando (87,0%) la probabilidad de hacerlo. La relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la prueba CRED, donde una mejor calidad de atención se asocia con una mayor satisfacción materna.

Angulo (2018) Su objetivo fue decidir la conexión entre el cumplimiento o cumplimiento de clientes externos y la naturaleza de la atención en las gestiones de avance y mejoramiento del Centro Médico Guadalupe en junio de 2018, con el apoyo de 169 clientes. Los resultados mostraron que el 97 % de los clientes están modestamente satisfechos con la naturaleza de la atención en el aspecto humano, el 97 % de los clientes están respetablemente satisfechos en el aspecto de la ciencia y la innovación, y se logra una tasa comparativa en el aspecto normal de notificación previa. . Cuidado de la tarde. En consecuencia, considerando todas las perspectivas que van con la naturaleza de la administración al cliente, el grado de cumplimiento en el espacio CRED es medio y alcanza el 96,7%. La revisión encontró una relación positiva inmediata entre el factor 7 de cumplimiento a corto plazo y la naturaleza de las administraciones de CRED en un foco clínico en Guadalupe, con un valor de p de 0,023. Positivamente, cuanto mayor sea el grado de cumplimiento, más personas verán la naturaleza del cuidado y viceversa.

Cruz y García (2019) también realizaron un estudio para analizar el aumento de la satisfacción con la calidad de atención de las madres con hijos menores de 5 años durante la consejería y el desarrollo de la superred pequeña Metrópolis. Los estudios cuantitativos, descriptivos y transversales fueron un esfuerzo de nuestro trabajo con 150 madres, 11 cuestionarios CAREQ y cuestionarios SERVQUAL utilizados como herramientas de recolección de información, los resultados mostraron que las madres de los niños estaban involucradas en los programas de crecimiento y desarrollo. Los niños de 5 años encuestados mostraron un buen nivel de satisfacción (59,3%), en el grupo de enfermería también mostraron un nivel normal en el grupo de enfermería (35,3%).

De igual forma, para las definiciones teóricas y conceptuales en el estudio, asumimos que la calidad se define por las características y atributos generales del

servicio prestado y puede medirse como igual o mejor que otros servicios. Funcionalidad similar (Lupaca, 2015 3).

Según Liu y Aunguroch (2018), la calidad es el aporte de un servicio para satisfacer necesidades explícitas o implícitas según parámetros de calidad, relacionados con la percepción de una persona frente a algo de la misma calidad. Hemos determinado que la atención puntual, en concordancia con la Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo (2017), exige que todos los profesionales de enfermería se apeguen a los tiempos acordados de atención al paciente, por acuerdo, si el tiempo promedio indicado es de 45 minutos, se deben destinar 15 minutos para vacunas para ser alimentado. En cuanto al trato humano de los pacientes, Castro (2016) afirma que es parte de un proceso que humaniza la práctica de enfermería y se fundamenta en una ética basada en el reconocimiento del valor intrínseco, la dignidad y el respeto por el paciente. Otros aspectos.

Hernández (2019) considera que el cuidado humano se basa en la reciprocidad, por lo que las enfermeras deben estar dispuestas a ayudar a los pacientes y aumentar la armonía física y mental. Por lo tanto, los servicios que brindan estos profesionales de la salud se basan no solo en sus conocimientos académicos, científicos y clínicos, sino también en sus habilidades humanísticas y éticas para ayudar a los pacientes a la rehabilitación física y mental.

En cuanto al cuidado estándar, Castro (2016) determinó que el profesional de enfermería posee toda una gama de competencias técnicas, científicas y éticas en un marco de referencia crítico que le permite brindar cuidados porque es su deber aplicar la capacidad representativa de su ejercicio profesional. . En el trabajo. Esto significa que al atender a los pacientes y sus familias, el personal debe actuar de acuerdo con las necesidades sociales, físicas, psicológicas y espirituales de las personas.

El objetivo de la atención es tratar al paciente de manera integral, independientemente de la condición del paciente, y este comportamiento debe estar dirigido a lograr un nivel de seguridad y bienestar del paciente durante la atención en el hospital. De Arco y Suarez (2017) dicen que para lograrlo, las enfermeras

deben aprender y reforzar constantemente valores que humanicen su quehacer diario, como la reflexión, el compromiso, el compromiso y la responsabilidad. Prestar atención al paciente dentro de un sistema sanitario preparado para dar respuesta a las necesidades expresadas por los colectivos en su ámbito de actuación.

Por lo tanto, los asistentes son directamente responsables de la naturaleza de la consideración del paciente, a través de un mayor compromiso con los pacientes y congruencia en la atención a sus necesidades. En consecuencia, Cárdenas (2017) supone que en todo el mundo, los asistentes son el mayor activo humano en las comunidades de bienestar y que sus habilidades relegadas cubren todos los campos relacionados con el bienestar, la disposición de las administraciones de bienestar en varias regiones topográficas se da en comunidades urbanas y regiones rústicas. . Además, donde las personas se mudan de casa a la escuela y al trabajo.

En este sentido Con respecto a la satisfacción Para Woo, Lee y Tam (2017), el cumplimiento en la atención médica es la forma en que el paciente evalúa las gestiones que le presenta la comunidad de bienestar, que responde a los requerimientos y supuestos de cada individuo. El cumplimiento se puede estimar en vista de tres factores, por ejemplo, autoritativo (clima, tiempo de espera, entre otros); la consideración recibida y lo que significa para el estado de bienestar del paciente; y el trato recibido por parte del personal comprometido con el avance del ciclo de consideración. Lotfi, et al (2019) expresan que el cumplimiento está relacionado con un alto arreglo de factores, por ejemplo, la calidad emocional otorgada por el proveedor de bienestar, la cantidad y naturaleza de los datos utilizados por el proveedor, la información y habilidades otorgadas por la organización especialista en bienestar, tiempo de permanencia y factores sociodemográficos como la edad y el sexo. El cumplimiento se ha considerado habitualmente como una variable que decide el uso futuro de los servicios de salud, o como resultado de su uso.

Según Quispe (2017), existen tres motivaciones detrás de por qué el cumplimiento debe ser considerado como un signo vital debido al ciclo de consideración; En primer lugar, existe una prueba lógica que ha demostrado que el

cumplimiento permite anticipar la forma en que se satisface el trato por parte del grupo familiar, por ejemplo, la interacción de adhesión a la discusión y por ende a la cooperativa especializada; en segundo lugar, el cumplimiento se convierte en un instrumento que permite evaluar los encuentros y la correspondencia entre pacientes y organizaciones especializadas; y tercero, la valoración que da el familiar de un pasado tranquilo es un dato que permite trazar planes de progreso según la asociación de la administración de la salud que se pueda dar.

En el área del bienestar, la realización de los clientes externos no es vista como el principal marcador para lograr la grandeza, va más allá, ya que debe ser vista como un instrumento de la grandeza, la misma que se realiza para adquirir calidad en lo dado (Qualtrics, 2020). En este sentido, Linnes y Manrique (2015) han expresado que la satisfacción del cliente, en términos de necesidades, es la próxima vía para investigar el valor en la gestión de la felicidad y ver cómo esta práctica puede responder con mayor probabilidad a los requerimientos e inclinaciones de las empresas. . Todos. De manera individual, esto le permitirá distinguir entre cada parte de la consideración que estas ecuaciones tienen en la organización.

En un orden específico de pensamientos, las ideas de naturaleza del cuidado y realización del paciente se conectan y se completan poco a poco, lo que conviene acercar según dos perspectivas, una parte meta que se centra en torno a la asistencia que presta el bienestar competente y la parte abstracta, se centra en el paciente y la percepción que tuvo de la ayuda brindada (Boamah, Read y Spencer, 2017).

Para Quispe (2017), el cumplimiento con CRED cuidado se caracteriza como el grado de arreglo o conflicto que un cliente externo puede mostrar cuando la persona es atendida en un puesto de bienestar o administración, en vista de la consideración que el individuo busca obtener versus la consideración obtenido del enfermero competente, teniendo ramificaciones sociales y mentales que pueden ser positivas o pesimistas debe fomentar una disposición comprensiva que le permita comprender las preocupaciones para atender con precisión los requerimientos presentados por el niño y su familia, logrando así una consideración ideal,

trabajando con su consiguiente cuidado a través del interés dinámico durante su CRED control

De igual forma, en cuanto a la definición de control del crecimiento y desarrollo (CRED), el MINSA (2017) los ha definido como un conjunto de actividades realizadas sistemáticamente por diversos profesionales de las ciencias de la salud con el fin último de supervisar a los niños de manera oportuna, de manera eficaz y eficiente en los procesos de crecimiento y desarrollo para evitar amenazas, enfermedades o cambios que puedan afectar la salud de esta población y minimizar el riesgo y detectar la presencia de enfermedades graves de base a través del diagnóstico e intervención oportunos, aumentando así las posibilidades y factores protectores. Un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas para niños de 0 a 4 años 11 meses 29 días para detectar cambios y peligros para la salud de los niños mediante el seguimiento o seguimiento del crecimiento y correcto desarrollo infantil. Físico, mental, social y conductual. Es realizada por personal médico debidamente capacitado. Teniendo en cuenta las características de las costumbres y la cultura. El control sobre el crecimiento y desarrollo es participativo ya que crea una relación de respeto y confianza con la familia (Castro, 2018).

El desarrollo integral de la niñez se manifiesta únicamente en el crecimiento y desarrollo. El crecimiento se considera un aumento de peso y altura. Asimismo, el desarrollo se define como los cambios físicos y neurológicos, cognitivos y conductuales que se desarrollan de manera ordenada y relativamente persistente. Es un proceso que comienza en la concepción e incluye todo, desde el desarrollo físico del niño hasta la madurez neurológica, conductual, cognitiva, social y emocional. (Minsa, 2018).

La evaluación del CRED sugiere hacer una evaluación, un hallazgo, una intercesión y un desarrollo a lo largo de la interacción, siendo caracterizada por el MINSA (2017) de la siguiente manera: Evaluación: En esta etapa es importante reunir, ordenar, aprobar y registrar cada una de las informaciones, utilizando métodos e instrumentos, por ejemplo, percepción, entrevista, evaluación real, pruebas guía indicativas, interconsulta, entre otros. Conclusión: Se refiere a la

investigación de la información que se ha recopilado en la etapa pasada (evaluación), a través de la cual se puede distinguir cualquier problema real y adicionalmente potencial. Intercesión: Esto alude a los ejercicios y actividades adicionales que se deben seguir, ya sea que se aplique por separado, en familia o en un área local. Seguimiento: Se alude a cada contacto que se hace con el niño o joven; En ese sentido, las informaciones y hallazgos, así como la evaluación, diagnóstico(s) y mediaciones deben fundamentarse en la historia clínica y la ficha de consideración completa para trabajar con esta interacción. Para ello, el Ministerio de Salud ha dispuesto el control del niño sano que se completa en fundaciones de bienestar general y organizaciones privadas, hasta que el niño cumple 4 años 11 meses y 29 días de edad suficiente. Durante este período de control, cómo se desarrollará el niño y cómo prevenir la enfermedad al observar los cambios en el giro de los acontecimientos del niño. Del mismo modo, la adherencia a las dietas inteligentes y las tendencias de limpieza también se organizan en familia. Las enfermedades pediátricas, como las enfermedades respiratorias intensas (ARI) y las carreras intensas (ADD), se pueden prevenir controlando a su hijo.

Para una teoría o modelo relacionado con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, existe el modelo Peplau (citado por Arce, Navarro et al., 2003). Las personas que están enfermas o necesitan atención médica y las enfermeras están especialmente capacitadas para identificar y responder a las necesidades. Ayuda a las enfermeras a identificar los componentes físicos, mentales, culturales, sociales y espirituales de cada persona y orientar su cuidado físico, social y psicológico. Su trabajo apunta a un cambio de paradigma en la naturaleza de la relación enfermera-paciente, examinando teorías indirectas que se centran en la relación enfermera-paciente. Peplau dice que los terapeutas pueden realizar investigaciones y brindarles a los pacientes una atención terapéutica genuina, no una atención dedicada.

Los tutores deben estar capacitados para reconocer las necesidades de los usuarios. Madeleine Leininger, Leininger, *The Theory of Cultural Diversity and Universalism* defiende los enfoques etnográficos cualitativos, en particular la

macrobiótica etnobiótica, que se centran en examinar las creencias, los valores y la práctica de la macrobiótica. Los usuarios que reciben atención que no se alinea con sus creencias, valores y estilo de vida mostrarán signos de conflicto cultural, insatisfacción, estrés y problemas raciales o éticos. (Leininger, 2011). Esta teoría se utiliza en el cuidado del desarrollo infantil porque las enfermeras necesitan comprender y adaptar los hábitos del paciente y la familia para apoyar y facilitar al usuario para lograr resultados favorables en salud, beneficio o satisfacción.

Teoría de la diversidad y la universalidad cultural Leininger, es sustentadora de las estrategias subjetivas etnológicas, particularmente en enfermería, esta técnica se centra en su concentración en las convicciones, valores y prácticas que se aplican en el cuidado de enfermería. Los clientes que reciben cuidados de enfermería que no son sensiblemente consistentes con sus convicciones, valores y formas de vida, mostrarán efectos secundarios de contención social, desilusión, tensión y preocupaciones étnicas o morales. (Leininger, 2017). En el cuidado del desarrollo y mejoramiento del niño, se utiliza esta hipótesis ya que el médico asistente debe comprender y adaptarse a las tendencias del paciente y la familia, ya que estos apoyarán y trabajarán con la procura del cliente, obteniendo resultados útiles o agradables de bienestar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio

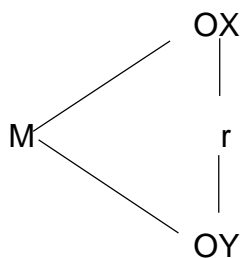
Este examen es fundamental porque no se situó en el abordaje de un tema lógico, sino que abordará una estructura hipotética para el perfeccionamiento de distintas investigaciones (Arias, 2020).

Como lo indica su metodología, es cuantitativa en virtud de que la estimación de la(s) variable(s) se hará matemáticamente utilizando tasas y frecuencias y utilizando estrategias fácticas (Hernández y Mendoza, 2018).

El plan se relaciona con un examen no probatorio en virtud de que, según el punto de vista de la acción del analista, éste se limitará a andar como un espectador externo de la realidad explorada, o al menos, no intercederá para crear cambios o ajustes en la forma de comportarse de la variable, simplemente actuará como un sujeto que notará, en su expresión normal, la forma de comportarse de la variable de revisión (Hernández et al., 2017). Además, dado que estará posicionado para mostrar la relación entre los factores bajo consideración, utilizará una representación de correlación. Además, dado que el tiempo en el que se recogerán los datos es nuevo o por segundo, se utilizará el nivel transversal (Hernández et al., 2017)

Figura 1

Esquema de diseño no experimental correlacional



Dónde:

M: Madres

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción

r: relación estadística entre dos variables

3.2. Variables, operacionalización

V1: calidad de atención

Definición conceptual; Debe basarse en ejercicios encaminados a garantizar administraciones de bienestar disponibles y justas con expertos idóneos y considerando los activos accesibles, logrando la satisfacción del cliente con la contraprestación obtenida.

Definición operacional; proceso de instrucción en ciencias que incorpora los aspectos: dominio lógico, comportamiento hacia la ciencia y preparación lógica, los cuales serán estimados a través de una encuesta organizada.

Escala de medición: ordinal

V2: Satisfacción de las madres

Definición conceptual. La satisfacción del paciente con respecto a la consideración recibida por parte del médico asistente es un elemento vital para evaluar la consideración amplia obtenida, se llena como etapa inicial para repensar la ejecución de otra consideración que asegure la prosperidad de los clientes (López, 2017).

Definición operacional. Se midió según sus dimensiones

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La prueba tiene en cuenta la población general de estimadores cuantitativos o subjetivos (individuos, organismos, realidad, detalles, asociaciones, implícitos) en el examen (Hernández y Mendoza 2018). Fue de 96 madres

Muestra: Es una reunión de la población que se vuelve delegada o grande de ella y que está sujeta a estimación o examen (Hernández y Mendoza, 2018). Será equivalente a la población.

Muestreo: se utilizaron pruebas medibles no probabilísticas, es un método de examen en el que el especialista elige las pruebas en vista del juicio emocional en lugar de tomar la determinación de manera irregular. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la etapa de determinación del examen, se utiliza el esquema, que generalmente se utiliza para recopilar y evaluar los factores de investigación para las unidades de prueba de acuerdo con una perspectiva educativa (Hernández et al., 2018). En la encuesta en curso, seguimos recopilando datos de madres que buscan factores

Para recolectar información sobre los factores, se organizaron dos encuestas que sirvieran como herramienta exploratoria o de tamizaje: la encuesta primaria pretendía representar la naturaleza del cuidado y consistió en 26 encuestas proximales. Explore con opciones de retroalimentación en una escala Likert ordinal: nunca (1), a veces (2), continuamente (3); La segunda oración es para reflejar el cumplimiento y consta de 18 preguntas con opciones de respuesta en escala ordinal, tipo Likert: nunca (1), a veces (2), consistentemente (3). La validez se refiere a la medida en que las herramientas se utilizan para estimar los factores de estímulo-respuesta para proporcionar estimaciones de calidad, como lo demuestra la lógica, la naturaleza de los datos y los sistemas. Puntuación habitual de las estimaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Para ello, se utilizará una base de acreditación especializada, en la que un experto en el campo estratégico y dos responsables administrativos de gestión social integrarán la junta directiva. Para obtener esta aprobación, se utilizará un ranking estandarizado por el Formulario de Examen de la Universidad Cesar Vallejo.

Confiabilidad de los evaluadores de seguridad o calidad utilizando Encuestas que estiman factores evaluativos. Por lo tanto, se realizará una prueba piloto sobre un grupo de productos sustitutivos similares con cualidades de prueba de evaluación de calidad similares con características similares. Bueno, se puede comparar con el ejemplo de la revisión actual y de la prueba de prueba se determinará.

3.5. Procedimiento

La realización de la prueba requerirá el uso de bases estratégicas para los detalles de la investigación, los objetivos de la prueba y un plan de razonamiento filosófico. Para recolectar los datos, se planificó una encuesta de aplicación directa. Además, se indicó la aprobación del supervisor de la organización del estado social

para las encuestas para estimar las tarifas a aplicar.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para la administración de los datos se utilizará el producto que puede medir o programar SPSS, variante 25. Esto permitirá el levantamiento y elaboración de fichas y figuras (Hernández y Mendoza, 2018). A continuación, se utilizan para el examen de datos: estrategias de investigación de evaluación explícitas, por ejemplo, tablas de revisión sucesivas y hojas de realidad, que se utilizarán como secciones que ordenarán los datos cuantificables para tener en cuenta los indicadores de factores y sus ángulos de marca.

El grado de importancia (p) se utilizará para plantear o demostrar que existe una conexión genuina entre los elementos en estudio. Como muestra esta prueba, si la p -estima es inferior a 0,05, se afirma la relación y se reconoce el final del hallazgo, y si la p -estima es superior a 0,05, se reconoce la hipótesis. Los datos aplicables (Hernández y Mendoza, 2018) no son legítimos. Se utilizarán medidas inferenciales, por ejemplo, la prueba rho de Spearman (prueba no paramétrica) para decidir el nivel de red entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

El plan de calibración y su implementación promoverán el pensamiento ético en diferentes trabajos de investigación: al recopilar información, asegúrese de considerar patrones de energía o construcción de información, incluidas todas las referencias y referencias bibliográficas en APA VII cambio estructural, en las etapas de disponibilidad sistemática, rigor continuo en la validación de modelos, en la provisión de herramientas, soporte, confiabilidad y procedimientos para los datos de la encuesta, objetividad en la presentación de resultados cuantitativos, calidad, sencillez en el detalle de recomendaciones o razones, medios para monitorear y desarrollar una imagen de los informes de evaluación

VI. RESULTADOS

Análisis inferencial

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres

		Calidad de atención de enfermería	Satisfacción de las madres
N		96	96
Parámetros normales	Media	2,35	2,25
	Desviación	,696	,711
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Nota. *Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Los resultados mostraron que el valor p es menor a 0.05, lo que puede rechazar la hipótesis nula (H0) que establece que los datos tienen una distribución anormal, por lo que el estadístico seleccionado es de tipo no paramétrico y no paramétrico.

Correlación Los estudios serán realizados por Rho de Spearman

Se plantearon como hipótesis

Hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz. Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz

Regla de decisión

- Se acepta Ho; si $p > 0,05$
- Se rechaza Ho; si $p < 0,05$

Para esto se aplica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Tabla 2

Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz

		Satisfacción de las madres
		,787
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS.

Se muestra la relación entre las variables de calidad en el cuidado de la lactancia materna y la satisfacción materna, dado que el Rho de Spearman es de 0,787, valor que indica una relación muy positiva, además, el p-valor es de 0,000.<0,05. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad de la atención de enfermería tiene una fuerte relación con la satisfacción materna en el control de CRED en un centro de salud del condado de Santa Cruz.

Tabla 3

Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

		Satisfacción de las madres
		,650
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS

Señala que la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las madres se formuló un Rho de Spearman es 0,650 valor que indica una relación positiva moderada, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05. Por tanto, se puede concluir que la dimensión aspectos tangibles tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

Tabla 4

Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

		Satisfacción de las madres
		,646
Rho de Spearman	Empatía	,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS

Manifiesta que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,646 valor que indica una relación positiva moderada, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la dimensión empatía tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

Tabla 5

Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

		Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Fiabilidad	,616
		,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS.

se observa la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,616 valor que indica una relación positiva moderada, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 Por tanto, se puede concluir que la dimensión fiabilidad tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

Tabla 6

Relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

		Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Responsabilidad	,766
		,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS

muestra la conexión entre el aspecto obligación y el cumplimiento de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.766, valor que demuestra importantes puntos fuertes para una relación, así mismo una p - estima es de 0.000 por debajo de 0.05 frente a grandes cualidades. . En consecuencia, muy bien puede razonarse que el aspecto obligación tiene puntos fuertes para con el cumplimiento de las mamás en el control del CRED en un Centro de Salud de la región de Santa Cruz.

Tabla 7

Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

		Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Seguridad	,705
		,000
		96

Nota. Datos obtenidos del SPSS

Afirma que la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,705 valor que indica una relación positiva fuerte, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 Por tanto, se puede concluir que la dimensión seguridad tiene una fuerte relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz.

V. DISCUSIÓN

La naturaleza de la atención en las administraciones de bienestar, las mamás que acuden a los centros CRED, asumen un papel importante en la lucha contra los problemas de alimentación de los niños, permitiendo romper el círculo interminable que mantiene a edades de familias afectadas en el sustento continuo. En el momento en que la madre acude al centro, recibe exhortación sobre la consideración central en la adolescencia, obteniendo nueva información que la llevará a realizar mejores prácticas para la consideración de su hijo, tanto en la parte saludable como en el giro psicomotor. En el presente examen, el objetivo general fue decidir la conexión entre la naturaleza del cuidado de enfermería y el cumplimiento de las mamás en el control CRED en una comunidad de bienestar de la Provincia de Santa Cruz, correspondiente a la plata y la especulación de En esta revisión , existe una conexión crítica entre los factores de revisión. A través de estos resultados, se analizó que existe una relación altamente segura con un Rho de Spearman de 0,787. Qué orientación es que cuanto mayor sea la naturaleza del cuidado de los asistentes médicos, el cumplimiento es exitoso.

Los resultados concuerdan con lo encontrado por Maque y Paredes (2020) donde expresan que aquí de la tabla de resultados potenciales se ve que lo más significativo es que el 61.7% de las mamás atendidas en la asociación CRED califican que tienen un nivel típico en la originación del cuidado de enfermería y a la vez el grado de la consistencia de las mamás de los jóvenes genuinamente centradas en la organización del CRED es regular con un 61,7%. De igual manera, existe un significado de $0,000 < 0,05$, por lo que se excluyen especulaciones inválidas, por lo que existe una relación fundamental entre el cuidado de enfermería y la consistencia de las mamás de los jóvenes realmente centrada en la asociación del CRED del consultorio de enfermería.

La prosperidad "El Obrero". En otra encuesta diferente, Salazar (2020) muestra que el coeficiente de Pearson ($r=0,701$). Es decir, existe una relación Alta, a niveles más significativos de la idea de cuidado de enfermería, grados más críticos de reconocimiento de las madres de los niños verdaderamente centrados en torno a la organización del CRED de la oficina de asistencia del gobierno, y por ende, a

niveles más bajos niveles de atención naturaleza de la atención niveles más bajos de reconocimiento. Estos resultados los encuentra Lupaca (2018), quien razona que el grado de cumplimiento de la madre de la consideración dada por el cuidador médico. La mayor parte es media y baja 68% lo cual se confirma en: que al entrar a la ayuda no te dan la bienvenida, no te remiten a un experto en caso de un tema señalado, hacia el final de la conferencia no No le daré instrucciones escritas, y el tiempo que el abogado dedicó a asesorar a su hijo no es apropiado.

Asimismo, los asistentes conocen su extraordinaria obligación con respecto a la naturaleza de los cuidados que brindan al paciente, al fundamento, a la moral y normas de su profesión y, además, a su valoración de la ejecución de su consideración y cumplimiento del paciente.

De igual forma, Cárdenas (2017) plantea que la plenitud depende de los escenarios sociales, recibiendo el impacto de diversas reuniones. Se basará continuamente en los deseos de los clientes y la capacidad de los establecimientos para determinarlos. Hay algunas variables relacionadas con la satisfacción del cliente, como la tolerancia, la generosidad, el respeto, la competencia, etc., satisfacer estos elementos puede dar una consideración de calidad. Por lo tanto, es importante que los expertos en enfermería realicen evaluaciones consistentes del cumplimiento del cliente. El cliente es la persona que debe estar completamente informada sobre la consideración y la calidad que debe recibir dentro de las administraciones de salud, de lo contrario acompañará a estándares muy elevados en cuanto a la atención que desea recibir, a menudo provocando decepciones.

En la relación del aspecto puntos de vista sustanciales tuvo una conexión positiva moderada de $r=0.650$. Estos hallazgos coinciden con Gonzáles, et al (2018) donde se ve que el valor más significativo es que el 54,9% de las mamás acudieron a la administración del CRED y califican los componentes inequívocos de la naturaleza del cuidado de enfermería en un nivel medio y simultáneamente, el grado de cumplimiento de las mamás de los jóvenes atendidos en la gestión del CRED es medio con un 54.9%. De igual forma, existe un significado de $0.000 < 0.05$, por lo que se descarta la especulación inválida, por lo que existe una gran relación de los componentes inequívocos aspecto de la naturaleza del cuidado de enfermería en la

realización de las mamás de los jóvenes realmente enfocados en la ayuda. . de CRED de la fundación bienestar. Esto pretende que si se mejoran el clima, los horarios de atención, el espectáculo del personal, los instrumentos y equipos y los registros de enfermería, la naturaleza de la atención de enfermería evolucionará. Los resultados concuerdan con los encontrados por Cruz (2019), quien razona que el aspecto inconfundible de los componentes de la naturaleza de la administración subraya las insuficiencias vistas como, por ejemplo, la ausencia de mobiliario e instalaciones modernas y utilitarias, la región destinada a aferrarse antes de estar realmente enfocado no es suficiente y hay ausencia de materiales e insumos para el cuidado.

Por lo tanto, existe una conexión entre el aspecto compasión y el cumplimiento con Rho de Spearman de 0.646, es razonablemente seguro demostrarlo. Estos descubrimientos concuerdan con Castro, et al (2018) se ve que el valor más pertinente es que el 61.3% de las mamás acudieron a la administración del CRED califican el aspecto Empatía de la naturaleza del cuidado de enfermería en un nivel medio y simultáneamente el grado de cumplimiento de las mamás de los jóvenes realmente enfocados en la gestión del CRED es medio con un 61.3%. Además, hay un significado de $0,00 < 0,05$, por lo que se descarta la especulación inválida, por lo que existe una gran conexión entre el aspecto de simpatía de la naturaleza del cuidado de enfermería en el cumplimiento de las madres de los niños realmente enfocado en la administración de enfermería. . CRÉD como muestra el coeficiente de Pearson, la relación es moderada ($r=0,589$). Es decir, existe una relación moderada, a niveles más elevados de la parte de Empatía del cuidado de enfermería se coordinan grados más críticos de logro de las madres de los jóvenes y, por tanto, a niveles más bajos de la parte de Empatía del cuidado de enfermería. . Enfermería menores niveles de logro. Esto se quiere, esperando que se mejore el pensamiento rehecho, tolerando que el personal gestione los intereses de los clientes, aceptando que se mejore el corto tiempo de espera y esperando que el personal se sienta facilitado por los requerimientos del paciente. Estos, además, concuerdan con los encontrados por Getachew, et al (2020), quien demuestra que el aspecto de simpatía de la naturaleza de la administración subraya

las insuficiencias vistas, por ejemplo, en tiempos activos, tratamiento equivalente de pacientes y comprensión del personal de bienestar en los requerimientos del paciente.

Según la perspectiva del cliente, según MINSA (2017) demuestra que el término es un puntero donde el paciente emite una valoración de tipo emocional por la ayuda recibida. Es importante porque proporciona información sobre el resultado de la organización especializada para estar a la altura de las suposiciones del cliente, de modo que el cumplimiento se logra cuando la naturaleza de los atributos de soporte aborda los problemas y requisitos previos del cliente. La explicación conduce a volver constantemente a un punto similar, ya que el paciente encuentra una sensación de prosperidad o deleite en cuanto a las suposiciones que tiene. En consecuencia, con cada paciente que se cumpla en su consideración, se cumplirá el objetivo de toda organización de ser geniales y lograr el reconocimiento sin necesidad de promocionar para que vengan a buscar sus servicios, logrando una mejor exhibición de las capacidades que realizan haciéndolo. un eficaz elemento de bienestar. En cuanto a la relación del aspecto calidad inquebrantable, se obtuvo una conexión positiva moderada de 0.616 con un valor de 0.000. Estos coinciden con Larson, et al (2019) se ve en este estudio que el valor más pertinente es que el 55,3% de las mamás pasó a calificar un nivel típico y el aspecto de confiabilidad de la naturaleza del cuidado de enfermería y a la vez el grado de cumplimiento de las mamás de los niños realmente enfocadas en la administración del CRED es mediana con 55.3%. De igual manera, existe un significado de $0,000 < 0,05$, por lo que se descarta la especulación inválida, por lo que existe una relación crítica del aspecto Confiabilidad de la naturaleza del cuidado de enfermería en cumplimiento. Como lo indica el coeficiente de Pearson ($r=0,553$). Es decir, existe una relación moderada, a niveles más significativos del aspecto Confiabilidad de la calidad del cuidado de Enfermería se incorporan niveles más significativos de cumplimiento de las madres de los niños, y por tanto, a niveles más bajos del aspecto Confiabilidad de la calidad de la consideración. Enfermería menores niveles de realización. Esto realmente pretende que, suponiendo que se mejore el hardware mecánico para la atención, en el caso de que exista un personal preparado, en el caso de que haya

precisión y lucidez en los datos y vigencia del personal, la naturaleza de la atención de los médicos cuidadores llegará al siguiente nivel. Los resultados armonizan con los encontrados por Liu y Aunguroch (2018), quienes razonan que el aspecto de confiabilidad de la calidad de la administración enfatiza las insuficiencias encontradas, por ejemplo, cuando el personal se ofrece a realizar algo en un momento específico y no lo hace, el tiempo de espera no fue satisfactorio.

Para una explicación similar Maggi (2018) plantea que dentro de las reglas de la estrategia de bienestar se plantea que la naturaleza del cuidado es un derecho del residente que intentará crear un trato solidario con la población, que ponga la información y la innovación al servicio de la población cumplimiento del cliente, que trabajará sobre los lineamientos y límites de la facultad de bienestar para el legítimo tratamiento de las distinciones sociales de nuestro país, con deferencia y obligación. Además, obviamente la observación de la naturaleza del cuidado debe ser complementada con datos que acumulen la mirada de los clientes, para lograr el porqué de la integralidad de las actividades. Relevar la naturaleza del cuidado según el punto de vista del cliente es progresivamente normal, ya que permite, mediante un proceso de exploración moderadamente rápido, obtener un conjunto de ideas y perspectivas afines correspondientes a la consideración obtenida, con lo cual se obtienen datos que ayuda a las administraciones de bienestar, los proveedores inmediatos y los clientes reales en sus necesidades y supuestos

No obstante, en el aspecto obligación se obtuvo un Rho de Spearman de 0.776, lo que demuestra que se trata de fuertes fortalezas para una relación. Estos resultados se desvían de Manuel (2018) se ve que hay un significado de $0.000 < 0.05$, por lo que se descarta la especulación inválida, entonces hay una enorme relación del aspecto Responsabilidad de la naturaleza del cuidado de enfermería en el cumplimiento de los las mamás de los niños realmente se enfocaron en la administración de CRED. Como indica el coeficiente de Pearson, la relación es alta ($r=0,639$). Es decir, existe una alta relación, a niveles más significativos del aspecto Responsabilidad por la naturaleza del cuidado de enfermería, niveles más elevados de realización de las madres de los jóvenes realmente enfocados en la ayuda, y por tanto, a niveles más bajos del aspecto Responsabilidad por el cuidado de

enfermería. Naturaleza del cuidado de enfermería menores niveles de cumplimiento. Esto realmente pretende que, asumiendo que se mejore la instantaneidad de la asistencia, asumiendo que ayudarán a los clientes y el personal da certeza, la naturaleza de la atención de los asistentes médicos será llevada al siguiente nivel. Los resultados coinciden con los encontrados por Lenis y Manrique (2018), el aspecto Responsabilidad de la naturaleza del cuidado de enfermería subraya las insuficiencias vistas, por ejemplo, ausencia de personal de bienestar que atienda rápidamente, ausencia de correspondencia sobre el tiempo que llevará para participar y la distracción para responder preguntas o inquietudes.

Finalmente, en la conexión entre el aspecto de seguridad y el cumplimiento, muestra mayores fortalezas para una relación, donde $r= 0.705$. Estos armonizan con Quispe y Ramos (2018) en este estudio tiene un significado de $0,000 < 0,05$, por lo que se descarta la especulación inválida, por lo que existe una conexión crítica entre el aspecto bienestar de la naturaleza del cuidado de enfermería y la realización. Como indica el coeficiente de Pearson, la relación es alta ($r=0,656$). Es decir, existe una alta relación, a más niveles significativos del aspecto Calidad de la Atención de Enfermería Seguridad, más elevados niveles de cumplimiento y, así, a menores niveles del aspecto Calidad de la Atención de Enfermería Seguridad, menores niveles de cumplimiento. Esto quiere decir que asumiendo que desarrolles aún más la responsabilidad del personal, asumiendo que el personal transmita seguridad, y en el caso de que el personal motive confianza, trabajarás en la naturaleza del cuidado de los asistentes. Los resultados coinciden con los encontrados por Rob (2019), en el aspecto de seguridad de la naturaleza de la administración, destaca las carencias vistas como, por ejemplo, la conducta de los especialistas no transmite confianza, ausencia de límite autoritario de la facultad de bienestar y la ausencia de personal de bienestar capaz de ayudar.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva alta según el coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0,701$). y significativa 0,000 entre la calidad de atención y satisfacción de las madres con un valor de menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y tiene un coeficiente de
2. Se determinó que la dimensión aspectos tangibles tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la Provincia de Santa Cruz. Con un coeficiente de Pearson de ($r=0,650$).
3. La dimensión empatía tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la provincia Santa Cruz, donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,646
4. Existe una relación positiva moderada con un Rho de Spearman de ($r= 0,616$) la dimensión fiabilidad tiene una moderada relación con la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de la Provincia de Santa Cruz.
5. La dimensión responsabilidad tiene una relación fuerte con la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro De Salud de la Provincia de Santa Cruz. donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,766.
6. La dimensión seguridad y la satisfacción de las madres donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,705 valor que indica una relación positiva fuerte, además un p – valor es 0,000 menor a 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Ministerio de salud implemente mejoras en la calidad en el servicio CRED que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de las madres de familia para que reciban una atención eficaz.
2. Se sugiere al director implementar el mejoramiento y disponibilidad de equipos e Instrumentos y materiales en el establecimiento que facilitar la capacidad de atención del servicio de CRED.
3. Se recomienda al director de los centros de salud de la Provincia de Santa Cruz gestione la capacitación del personal de enfermería del servicio de CRED para mejorar la exactitud y claridad de la información a las madres de los niños atendidos.
4. Al personal de enfermería mejorar su predisposición para brindar confianza y ayudar a las madres de los niños atendidos.
5. Al personal de enfermería mejorar su actitud para inspirar seguridad a las madres de los niños atendidos.
6. A un centro de salud de la Provincia de Santa Cruz programen el tiempo de atención de tal forma que disminuyan el tiempo de espera de las madres de los niños.

REFERENCIAS

- Albornoz, D., & Arica, D. (2018). *Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rimac*. [Tesis post grado] Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20%20Albornoz%20Rojas%20C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arce A, De Gámiz, E Navarro F., Martínez, H., & Jiménez M. (2020). Enfermería en adicciones: El modelo teórico de H. Peplau a través de los patrones funcionales de M. Gordon. A propósito de un caso práctico. *Trastornos adictivos*, 5(2), 58-74.
- Ara, AFA, Pasinringi, SA y Sangkala, S. (2021). El efecto de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el desempeño del Hospital especial para madres y niños en la provincia de Sulawesi del Sur. *Revista Wetenskap Health* , 2 (2), 45-53.
- Ahmadi, M., Jafari, F., Ahmadinezhad, F., Khabazzadeh, F., Kabusi, M. y Pour, NH (2021). Efecto del Modelo de Sistemas Conductuales en la Preocupación de Madres de Niños Internados en Sala de Cirugía. *Revista de Enfermería Médico-Quirúrgica* , 10 (1).
- Ayalew F, Eyassu G, Seyoum N, Roosmalen J, Bazant E, Kim Y, Tekleberhan A, Gibson H, Daniel E, Stekelenburg J.(2018) Using a quality improvement model to enhance providers' performance in maternal and newborn healthcare: a post-only intervention and comparison design. *BMC Pregn Childbirth*. 17(1):115.
- Angulo F (2018) *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018*. Guadalupe. [Tesis maestría] Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Akbar, F., Hamid, D. y Djudi, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 38(2), 79–88.
- Binyaruka P, Patouillard E, Powell T, Greco G, Maestad O, Borghi J. (2018) Effect of paying for performance on utilization, quality, and user costs of health services in Tanzania: a controlled before and after study. *PLoS ONE*. 2015; 10(8):e0135013.
- Bonfrer I, Van de Poel E, Doorslaer E. (2018) the effects of performance incentives on the utilization and quality of maternal and child care in Burundi. *Soc Sci Med*. 2014; 123:96–104.
- Castro, C., Moreno, C., & Paredes, H. (2018). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, año 2016*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. <https://n9.cl/xjyn>
- Cárdenas R. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Lima 2017*, [Tesis de Pregrado]. Lima. Publicado en la Página: 46 http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasM atto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordero, R., Suárez, P., Badanta, B., Lucchetti, G., & Vega, J. (2022). La eficacia de las intervenciones religiosas y espirituales en la atención de enfermería para promover la salud mental, física y espiritual: una revisión sistemática y un metanálisis. *Investigación en Enfermería Aplicada*, 151618.
- Chen, Y., Qiu, C., Chen, J., Li, L., Xu, J. y Sheng, Z. (2021). Efecto de internet combinado con intervención de enfermería individualizada basada en ejercicios en pacientes con diabetes mellitus gestacional. *Diabetología y síndrome metabólico*, 13 (1), 1-9.
- Cruz, P. Charo, L & García V. (2019). *Nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado enfermero en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred metropolitana, Tacna*,

2017 [Tesis de Pregrado].

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3674/118_2019

Dupin, C. M., Pinon, M., Jaggi, K., Teixeira, C., Sagne, A., & Delicado, N. (2020).

Public health nursing education viewed through the lens of superdiversity: a resource for global health. *BMC nursing*, 19(1), 1-5.

Diema Konlan, K., Kossi Vivor, N., Gegefe, I., A Abdul-Rasheed, I., Esinam Kornyo,

B., & Peter Kwao, I. (2021). The practice of home visiting by community health nurses as a primary healthcare intervention in a low-income rural setting: a descriptive cross-sectional study in the Adaklu District of the Volta region, Ghana. *The Scientific World Journal*, 2021.

Engineer C, Dale E, Agarwal A, Agarwal A, Alonge O, Edward A, Gupta S, Schuh

H, Burnham G, Peters D (2018) Effectiveness of a pay-for-performance intervention to improve maternal and child health services in Afghanistan: a cluster-randomized trial. *Int J Epidemiol*. 2016; 45(2):451–9.

Fauzan, AH y Sumiyati. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Karyawan PT. Banco Mandiri. por cierto Zona Cirebon (Yos Sudarso). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan, 1–20.

González D., Aldana M., y Mendoza, K. (2018). Satisfacción de padres de niños y

niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. *REVISALUD Unisucre*, 3(1), 18-25. <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

Getachew, T., Abebe, S.M., Yitayal, M. (2020) Assessing the quality of care in sick

child services at health facilities in Ethiopia. *BMC Health Serv Res* 20, 574 <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05444-7>

Hepsiba, RP y Singh, M. (2022). Un estudio para evaluar la calidad de las prácticas

de atención de enfermería y la satisfacción del paciente entre las parturientas admitidas en unidades obstétricas de un hospital de atención terciaria seleccionado en Lucknow. *Revista de Psicología Escolar Positiva*, 4559-4567.

Hosseinnejad, A., Rassouli, M., Jahani, S., Elahi, N. y Molavynejad, S.

- (2022). Alcance de los servicios de enfermería de salud comunitaria iraní desde el punto de vista de los gerentes y enfermeras: un estudio de análisis de contenido. *Enfermería BMC* , 21 (1), 1-14.
- Iriarte, A., Lopez, O., Mujika, A., Ruiz, C., Hernantes, N., Bermejo, E., & Pumar-Méndez, M. J. (2020). Nurses' role in health promotion and prevention: A critical interpretive synthesis. *Journal of Clinical Nursing*, 29(21-22), 3937-3949.
- Kambala C, Lohmann J, Mazalale J, Brenner S, Sarker M, Muula AS, De Allegri M. (2017) Perceptions of quality across the maternal care continuum in the context of a health financing intervention: Evidence from a mixed methods study in rural Malawi. *BMC Health Serv Res.* 7(1):392.
- Kanda, K., Blythe, S., Grace, R. y Kemp, L. (2022). Satisfacción de los padres con la atención sostenida de visitas domiciliarias para madres e hijos: una revisión integradora. *Investigación de servicios de salud de BMC* , 22 (1), 1-14.
- Lupaca, P. S. (2018). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013* [Tesis de Postgrado]
- Larson E, Gage AD, Mbaruku GM, Mbatia R, Haneuse S, Kruk ME (2019). Effect of a maternal and newborn health system quality improvement project on the use of facilities for childbirth: a cluster-randomized study in rural Tanzania. *Tropical Med Int Health.* 2019; 24(5):636–46.
- Liu, Y & Aunguroch, Y (2018). Factors influencing nurse-assessed quality nursing care: A cross-sectional study in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 935-945.
- Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing open*, 6(3), 1189-1196.
- Lenis, A & Manrique, F (2018). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). 2015; 15 (3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9

- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis post grado] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Magge H, Chilengi R, Jackson EF, Wagenaar BH, Kante AM.(2019) Tackling the hard problems: implementation experience and lessons learned in newborn health from the African health initiative. *BMC Health Serv Res*.17 (3):829.
- Maru D, Maru S, Nirola I, Gonzalez-Smith J, Thoumi A, Nepal P, Chaudary P, Basnett I, Udayakumar K, McClellan M.(2019) Accountable care reforms improve women's and children's health in Nepal. *Health Aff*. 2017; 36(11):1965–72.
- Maqqe, A., y Paredes, J. (2020). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de cred, madres de niños menores de 3 años, p.s. Peruarbo, Arequipa - 2019*. [Tesis de Pregrado] publicado en la Página: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10508/ENmalaae%26pa apj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10508/ENmalaae%26pa%20apj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 48 Méndez, J & Cruz L. (2015). El cuidado
- Manuel, J. (2018) *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 post grado] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mahfoozpour, S., Masoudi Asl, I., & Doshmangir, L. (2020). Iran's primary health care challenges in realizing public health coverage: a qualitative study. *Nursing And Midwifery Journal*, 18(2), 166-179.
- Norma Técnica de Salud N° 137 (2018). Crecimiento y Desarrollo. Ministerio de Salud

<http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRE D.pdf>.

Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años MINSA (2017). Lima, 10 de julio del 2017-
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>

Okuga M, Kemigisa M, Namutamba S, Namazzi G, Waiswa P. (2016) Engaging community health workers in maternal and newborn care in eastern Uganda. *Glob Health Action*. 8(1):23968.

Quispe, M & Ramos, W (2018) *Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud Mariscal Castilla Arequipa 2016*. [Tesis de Pregrado]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Enfermería; 2017.

Rob U, Alam MM. (2019) Performance-based incentive for improving quality of maternal health services in Bangladesh. *Int Q Community Health Educ.*; 34(4):303–12

Rouse, M. (2018). Conceptos relacionados con la gestión de datos. *Archivo Digital*: <https://www.evaluandoerp.com/conceptos-relacionados-la-gestiondatos>

Strong, J., Lattof, SR, Maliqi, B. y Yaqub, N. (2021). Experiencias de atención de calidad del sector privado entre madres, recién nacidos y niños en países de bajos y medianos ingresos: una revisión sistemática. *Investigación de servicios de salud de BMC* , 21 (1), 1-15.

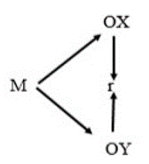
Salmond, S. W., & Echevarria, M. (2017). Healthcare transformation and changing roles for nursing. *Orthopedic nursing*, 36(1), 12.

Vergara J. (2019). *Satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del 36 Hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018*. Chincha. [Tesis de Pregrado]. Universidad Autónoma de Ica. Publicado en la Página <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/432>

- Veramitha, N., Suparwati, A. y Wigati, PA (2016). Persepsi Pasien Rawat Inap Klas III terhadap Capacidad de respuesta Pelayanan Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Raa Soewondo Pati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 4(1), 55–64
- Vilchez, R., & Gorriti, S. (2019). Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. 2(1), 69-77. http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-3061
- Woo, B, Lee, J & Tam (2017) The Impact of the Role of Advanced Practice Nursing on Quality of Care, Clinical Outcomes, Patient Satisfaction, and Cost in Emergency and Critical Care Settings: A Systematic Review. *Hum Resour Health* 15, 63. <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0237-9>
- Waiswa P, Pariyo G, Kallander K, Akuze J, Namazzi G, Ekirapa-Kiracho E, Kerber K, Sengendo H, Aliganyira P, Lawn JE. (2019) Effect of the Uganda Newborn Study on care seeking and care practices: a cluster-randomized controlled trial. *Glob Health Action*. 8(1):24584.
- Yaghoubi, M., Karamali, M., & Bahadori, M. (2019). Effective factors in implementation and development of health promoting hospitals: a systematic review. *Health promotion international*, 34(4), 811-823.
- Yousefi, H., Ziaee, E. S., & Golshiri, P. (2019). Nurses' consultative role to health promotion in patients with chronic diseases. *Journal of Education and Health Promotion*, 8.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control del CRED - Centro De Salud Santa Cruz?	<p>General: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz</p> <p>Específico: Establecer la relación que existe entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz; Establecer la relación que existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz; Establecer la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad y la</p>	<p>General: H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz. H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz</p> <p>Específico: H₁₁: Las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz</p>	Satisfacción de las madres	Atención integral	Comodidad	1	Ordinal	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>básico, cuantitativo Correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <p>De dónde: M: Muestra Ox: Calidad de atención Oy: satisfacción r: Relación entre las variables de estudio</p>	
					Tranquilidad	2			
					Información	3			
					Instrucciones para el auto cuidado	4			
				Disponibilidad y continuidad del cuidado	Disponibilidad para el cuidado	5			
					Continuidad para el cuidado	6, 7, 8			
				Trato que proporcionan a enfermería	Amabilidad	9			
					Entendimiento	10			
					Paciencia	11			
					Atención a necesidades	12			
					Privacidad	13			
				Calidad de atención	fiabilidad	Demuestra consejo entendible			8
						Brinda servicio prometido			9, 10, 11, 12
			Responsabilidad			Prontitud en el servicio			13
						Dispuestos a ayudar a los usuarios.			14, 15, 16, 17
					El personal brinda confianza	18			
			seguridad		Compromiso del personal	19, 20			
					El personal inspira seguridad	21			
					El personal inspira	22			

satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz; Establecer la relación que existe entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz; Establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres en el control CRED - Centro De Salud Santa Cruz				confianza		
	Empatía	- Muestra Horarios adecuado a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje	23 24 25 26			
	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena Iluminación. Muestra Condiciones generales apropiadas. Usa Equipos sofisticados	1 2 3 4 5 6 7			

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención de enfermería	Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud. (Organización Mundial de la Salud, 2017)	Nivel de conjunto de características y acciones que posibilitan la calidad de atención del niño considerando los elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, medido a través de un cuestionario con escala valorativa	Elementos tangibles	Ambiente físico	Ordinal Escala Likert
				Horarios de atención	
				Presentación del personal	
				Instrumentos y equipos	
				Registro de enfermería	
			Empatía	Atención personalizada	
				El personal cuida los intereses de los usuarios	
				Tiempo corto de espera	
				Es personal atiende según las necesidades del paciente	
			Fiabilidad	Equipamiento tecnológico para atención	
				Personal capacitado	
				Exactitud y claridad en la información	
				Credibilidad del personal	
				Responsabilidad	
			Seguridad	Prontitud en el Servicio	
				Dispuestos a ayudar a los usuarios	
El personal brinda confianza					
Compromiso del personal					
Atención integral	El personal inspira seguridad				
	El personal inspira confianza				
	Comodidad	Ordinal			
	Tranquilidad				
	Información				
Orientación					
Instrucciones para el auto cuidado					

	<p>enfermera/o constituye un factor clave para evaluar la atención integral que recibe, sirve como punto de partida para replanificar la implementación de otros cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios (Quispe, 2018)</p>	<p>enfermería en el trato que proporciona, la calidad técnica, la disponibilidad y continuidad del cuidado y la atención integral; medido a través de un cuestionario lo referente con escala valorativa.</p>	Disponibilidad y continuidad del cuidado	Disponibilidad para el cuidado	Escala Likert
				Continuidad para el cuidado	
			Trato que proporciona enfermería	Amabilidad	
				Entendimiento	
				Paciencia	
				Atención a necesidades	
	Privacidad				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

Instrucciones: Estimada madre las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de calidad de atención de enfermería del servicio de CRED, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcará en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	Dimensiones/ítems		2	3
	Elementos Tangibles			
01	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es el adecuado			
02	Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se encuentran en condiciones optimas			
03	Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son adecuados			
04	La presentación de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena			
05	La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son adecuados			
06	Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son modernos			
07	Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son visualmente atractivos y entendibles			
	FIABILIDAD			
08	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado			
09	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños			
10	El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado			

11	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño			
12	El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz			
RESPONSABILIDAD				
13	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz trata a los niños siempre con cortesía			
14	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz resuelve todas las dudas y consultas de los padres de familia			
15	Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz			
16	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños			
17	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz están predispuestos a ayudar a los niños			
18	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda confianza a los niños para cumplir con su función de cuidados			
SEGURIDAD				
19	Existe el compromiso del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz de realizar su labor en forma eficaz			
20	Existe el esfuerzo del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por mantener la ausencia de errores en los cuidados de los niños			
21	Ante las consultas de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por parte de los padres de familia reciben información correspondiente			
22	El comportamiento de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz inspira confianza a los padres de familia			
EMPATÍA				
23	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención personalizada a los padres de familia			
24	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se preocupa por cuidar los intereses de los niños			
25	Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz			
26	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños			

Cuestionario de satisfacción de las madres

Instrucciones: Estimada madre las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de satisfacción de las madres del servicio de CRED, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcará en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	Dimensiones/ítems			
	ATENCIÓN INTEGRAL			
01	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz los hacen sentir cómodos a los niños			
02	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz hacen sentir tranquilos y relajados a los niños			
03	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz los hacen sentir seguros a los padres de familia al ayudarlos a prevenir enfermedades propias de la infancia (diarrea, neumonía, otitis media supurativa) o algún problema que se presente en los niños			
04	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz dan información a los padres de familia sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo del niño.			
05	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz orientan a los padres de familia sobre la prevención de accidentes en los niños.			
06	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz brindan instrucciones claras a los padres para que realicen estimulación temprana(ejercicios) a sus hijos para potenciar sus funciones cerebrales en todos los aspectos (cognitivo, lingüístico, motor y social)			
	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD			
07	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz están disponibles cuando usted lo requiere			
08	Las enfermeras durante el turno del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz valoran sus necesidades			

09	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz le proporcionan lo que usted necesita para cubrir las necesidades de salud de su hijo			
10	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz le proporcionan los cuidados que su hijo necesita durante el turno			
11	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz que le atienden a sus niños son las mismas			
	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA			
12	Considera que las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños			
13	Las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz son amistosas o amigable con ustedes y los niños			
14	Cuando las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente			
15	Considera que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados			
16	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños			
17	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz ponen atención cuando usted platica con ella acerca de su hijo.			
18	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud-Santa Cruz proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.			

FICHA TÉCNICA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

1. **Autora** : Sánchez Tenorio, María Yaneht
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 10 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Madres
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 8 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Niveles y rango

Rango	Nivel
5 – 16	Bajo
17 – 28	Regular
29 – 40	Alto

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	26

FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN DE MADRES

1. **Autora** : Sánchez Tenorio, María Yaneht
Administración : Individual
2. **Duración** : 25 minutos
3. **Sujetos de Aplicación** : Madres

4. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 24 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

5. **Niveles y rango**

Rango	Nivel
3 – 26	Bajo
27 – 49	Regular
50 – 72	Alto

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ambiente físico Horarios de atención Presentación del personal Instrumentos y equipos Registro de enfermería	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es el adecuado	x		x		x		x			
			Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se encuentran en condiciones óptimas	x		x		x		x			
			Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son adecuados	x		x		x		x			
			La presentación de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena	x		x		x		x			
			La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son adecuados	x		x		x		x			
			Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son modernos	x		x		x		x			
			Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son visualmente atractivos y entendibles	x		x		x		x			
	Empatía	Atención personalizada El personal cuida interés de los usuarios Tiempo corto de espera Es personal atiende según las necesidades del paciente	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención personalizada a los padres de familia	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se preocupa por cuidar los intereses de los niños	x		x		x		x			
			Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños	x		x		x		x			
	Fiabilidad	Equipamiento tecnológico para la atención Personal capacitado Exactitud y claridad en la información Credibilidad del personal	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños	x		x		x		X			
			El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado	x		x		x		X			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño	x		x		x		X			
El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz			x		x		x		X				

Trato que proporciona la enfermera	Amabilidad	Considera que las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños	x		x		x		x	
	Entendimiento	Las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amistosas o amigable con ustedes y los niños	x		x		x		x	
	Paciencia	Cuando las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente	x		x		x		x	
	Atención a necesidades	Considera que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados	x		x		x		x	
	Privacidad	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz ponen atención cuando usted platica con ella acerca de su hijo.	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Bellido Valdiviezo Omar

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	SIGIFREDO ORBEGOSO VENEGAS
Secretario General	VICTOR SANTISTEBAN CHAVEZ
Decano	GUILERMO GIL MALCA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	15/10/2007
Resolución/Acta	790-2007-UCV
Diploma	A771178
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0009980220

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 00:24:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://virtuales.sunedu.gob.pe>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ambiente físico Horarios de atención Presentación del personal Instrumentos y equipos Registro de enfermería	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es el adecuado	x		x		x		x			
			Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se encuentran en condiciones óptimas	x		x		x		x			
			Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son adecuados	x		x		x		x			
			La presentación de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena	x		x		x		x			
			La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son adecuados	x		x		x		x			
			Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son modernos	x		x		x		x			
			Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son visualmente atractivos y entendibles	x		x		x		x			
	Empatía	Atención personalizada El personal cuida interés de los usuarios Tiempo corto de espera Es personal atiende según las necesidades del paciente	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención personalizada a los padres de familia	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se preocupa por cuidar los intereses de los niños	x		x		x		x			
			Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños	x		x		x		x			
	Fiabilidad	Equipamiento tecnológico para la atención Personal capacitado Exactitud y claridad en la información Credibilidad del	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños	x		x		x		X			
			El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado	x		x		x		X			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz,	x		x		x		X			

Satisfacción de las madres	personal	brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño												
		El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x			x			X			
	Responsabilidad	Prontitud en el servicio Dispuestos a ayudar a los usuarios El personal brinda confianza	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x			x			X		
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños	x		x			x			x		
			El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado	x		x			x			x		
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño	x		x			x			x		
			El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x			x			x		
			El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x			x			x		
	seguridad	Compromiso del personal El personal inspira seguridad El personal inspira confianza	Existe el compromiso del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz de realizar su labor en forma eficaz	x		x			x			x		
			Existe el esfuerzo del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por mantener la ausencia de errores en los cuidados de los niños	x		x			x			x		
			Ante las consultas de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por parte de los padres de familia reciben información correspondiente	x		x			x			x		
			El comportamiento de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz inspira confianza a los padres de familia	x		x			x			x		
	Atención integral	Comodidad Tranquilidad Información	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz los hacen sentir cómodos a los niños	x		x			x			x		
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz hacen sentir tranquilos y relajados a los niños	x		x			x			x		
		Orientación Instrucciones para el auto cuidado Comodidad	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz los hacen sentir seguros a los padres de familia al ayudarlos a prevenir enfermedades propias de la infancia (diarrea, neumonía, otitis media supurativa) o algún problema que se presente en los niños	x		x			x			x		
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz dan información a los padres de familia sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo del niño.	x		x			x			x		
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz orientan a los padres de familia sobre la prevención de accidentes en los niños.	x		x			x			x		
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brindan instrucciones claras a los padres para que realicen estimulación temprana(ejercicios) a sus hijos para potenciar sus funciones cerebrales en todos los aspectos (cognitivo, lingüístico, motor y social)	x		x			x			x		
		Disponibilidad y continuidad	Disponibilidad para el cuidado Continuidad para el cuidado Tiempo corto de espera	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz están disponibles cuando usted lo requiere	x		x			x			x	
				Las enfermeras durante el turno del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz valoran sus necesidades	x		x			x			x	
Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le proporcionan lo que usted necesita para cubrir las necesidades de salud de su hijo				x		x			x			x		

Trato que proporciona la enfermera	Es personal atiende según las necesidades del paciente	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le proporcionan los cuidados que su hijo necesita durante el turno	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz que le atienden a sus niños son las mismas	x		x		x		x	
	Amabilidad	Considera que las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños	x		x		x		x	
	Entendimiento	Las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amistosas o amigable con ustedes y los niños	x		x		x		x	
	Paciencia	Cuando las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente	x		x		x		x	
	Atención a necesidades	Considera que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados	x		x		x		x	
	Privacidad	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz ponen atención cuando usted platica con ella acerca de su hijo.	x		x		x		x	
	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Hernández Burgos, Fanny Elizabeth

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ BURGOS**
Nombres **FANNY ELIZABETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45834729**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **19/07/21**
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**
Diploma **052-120164**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000980228

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 00:47:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ambiente físico Horarios de atención Presentación del personal Instrumentos y equipos Registro de enfermería	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es el adecuado	x		x		x		x			
			Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se encuentran en condiciones óptimas	x		x		x		x			
			Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son adecuados	x		x		x		x			
			La presentación de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena	x		x		x		x			
			La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son adecuados	x		x		x		x			
			Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son modernos	x		x		x		x			
			Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, son visualmente atractivos y entendibles	x		x		x		x			
	Empatía	Atención personalizada El personal cuida interés de los usuarios Tiempo corto de espera Es personal atiende según las necesidades del paciente	El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención personalizada a los padres de familia	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz se preocupa por cuidar los intereses de los niños	x		x		x		x			
			Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños	x		x		x		x			
	Fiabilidad	Equipamiento tecnológico para la atención Personal capacitado Exactitud y claridad en la información Credibilidad del personal	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x		x		x			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños	x		x		x		X			
			El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado	x		x		x		X			
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño	x		x		x		X			
			El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x		x		X			

Satisfacción de las madres	Responsabilidad	Prontitud en el servicio Dispuestos a ayudar a los usuarios El personal brinda confianza	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x		x		X	
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños	x		x		x		x	
			El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, se encuentra muy bien capacitado	x		x		x		x	
			El personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño	x		x		x		x	
			El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz	x		x		x		x	
			El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz, es adecuado	x		x		x		x	
	seguridad	Compromiso del personal El personal inspira seguridad El personal inspira confianza	Existe el compromiso del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz de realizar su labor en forma eficaz	x		x		x		x	
			Existe el esfuerzo del personal de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por mantener la ausencia de errores en los cuidados de los niños	x		x		x		x	
			Ante las consultas de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz por parte de los padres de familia reciben información correspondiente	x		x		x		x	
			El comportamiento de enfermería del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz inspira confianza a los padres de familia	x		x		x		x	
	Atención integral	Comodidad Tranquilidad Información	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz los hacen sentir cómodos a los niños	x		x		x		x	
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz hacen sentir tranquilos y relajados a los niños	x		x		x		x	
		Orientación Instrucciones para el auto cuidado Comodidad	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz los hacen sentir seguros a los padres de familia al ayudarlos a prevenir enfermedades propias de la infancia (diarrea, neumonía, otitis media supurativa) o algún problema que se presente en los niños	x		x		x		x	
Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz dan información a los padres de familia sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo del niño.			x		x		x		x		
Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz orientan a los padres de familia sobre la prevención de accidentes en los niños.			x		x		x		x		
Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz brindan instrucciones claras a los padres para que realicen estimulación temprana(ejercicios) a sus hijos para potenciar sus funciones cerebrales en todos los aspectos (cognitivo, lingüístico, motor y social)			x		x		x		x		
Disponibilidad y continuidad		Disponibilidad para el cuidado Continuidad para el cuidado	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz están disponibles cuando usted lo requiere	x		x		x		x	
			Las enfermeras durante el turno del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz valoran sus necesidades	x		x		x		x	
		Tiempo corto de espera Es personal atiende según las necesidades del paciente	Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le proporcionan lo que usted necesita para cubrir las necesidades de salud de su hijo	x		x		x		x	
			Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le proporcionan los cuidados que su hijo necesita durante el turno	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz que le atienden a sus niños son las mismas	x		x		x		x		

Trato que proporciona la enfermera	Amabilidad	Considera que las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños	x		x		x		x	
	Entendimiento	Las enfermeras del servicio del CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz son amistosas o amigable con ustedes y los niños	x		x		x		x	
	Paciencia	Cuando las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente	x		x		x		x	
	Atención a necesidades	Considera que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados	x		x		x		x	
	Privacidad	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz ponen atención cuando usted platica con ella acerca de su hijo.	x		x		x		x	
		Las enfermeras del servicio CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Panaifo Gurmendi, Anthony Franklin

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PANAIFO GURMENDI**
Nombres **ANTHONY FRANKLIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41541031**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/04/17**
Resolución/Acta **0073-2017-UCV**
Diploma **052-006394**
Fecha Matrícula **25/02/2015**
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000598237

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/11/2022 00:58:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

38	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	4	22	52
39	4	4	2	3	13	3	2	2	2	9	2	1	2	3	3	4	15	37
40	2	3	3	3	11	4	3	3	1	11	1	2	2	3	4	4	16	38
41	3	3	3	3	12	4	3	3	1	11	2	1	2	3	4	4	16	39
42	3	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	8	20
43	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	3	3	4	4	18	40
44	3	3	3	3	12	4	4	4	1	13	1	2	3	4	4	4	18	43
45	4	4	4	3	15	4	4	4	1	13	2	2	2	3	4	4	17	45
46	4	3	3	1	11	1	2	2	1	6	1	2	3	3	3	4	16	33
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
51	4	4	3	4	15	3	2	2	4	11	4	4	4	3	4	4	23	49
52	3	3	3	3	12	4	3	3	1	11	4	4	3	3	3	3	20	43
53	3	3	3	3	12	1	2	2	1	6	4	4	4	4	4	3	23	41
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
55	3	3	3	3	12	4	4	4	1	13	4	4	3	4	4	3	22	47
56	3	4	3	3	13	1	2	2	1	6	4	3	4	4	4	3	22	41
57	4	4	3	4	15	1	2	2	1	6	3	4	4	4	2	4	21	42
58	1	1	3	2	7	3	1	1	1	6	1	2	1	1	2	1	8	21
59	3	4	2	2	11	3	2	2	4	11	4	4	4	3	3	3	21	43
60	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	3	21	48
61	3	3	2	2	10	3	2	2	1	8	4	2	4	3	4	3	20	38
62	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	2	2	2	3	2	14	42
63	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	4	1	2	3	3	1	14	35
64	3	3	4	3	13	4	3	3	1	11	3	2	2	3	2	1	13	37
65	3	2	3	3	11	4	3	3	1	11	3	2	3	3	3	2	16	38
66	3	3	3	3	12	3	1	1	1	6	4	2	3	4	4	1	18	36
67	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	1	2	1	1	2	1	8	26
68	1	1	3	1	6	4	4	4	1	13	1	2	1	1	2	1	8	27
69	4	4	2	3	13	4	4	4	1	13	3	1	2	3	2	2	13	39
70	2	3	3	3	11	1	2	2	1	6	3	2	2	3	3	1	14	31
71	4	4	3	3	14	3	2	2	2	9	3	2	3	3	4	1	16	39
72	1	1	3	2	7	3	2	2	4	11	1	2	1	1	2	1	8	26
73	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	55
74	4	3	3	3	13	2	1	1	1	5	1	1	3	3	1	2	11	29
75	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	2	3	3	4	2	18	44
76	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	4	2	4	20	48
77	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	3	23	51

78	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	1	2	4	3	4	3	17	41
79	1	1	3	2	7	4	3	3	4	14	1	2	1	1	2	1	8	29
80	1	1	3	1	6	4	3	3	4	14	1	2	1	1	1	1	7	27
81	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	2	2	4	3	3	1	15	38
82	1	1	3	2	7	1	2	2	1	6	1	2	1	1	2	1	8	21
83	1	1	3	1	6	4	2	2	4	12	1	2	1	1	1	1	7	25
84	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	56
85	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	55
86	3	3	3	3	12	1	2	2	1	6	2	1	2	3	4	4	16	34
87	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	8	18
88	3	2	3	3	11	2	3	3	4	12	2	2	3	3	4	4	18	41
89	3	3	3	3	12	1	4	4	1	10	1	2	3	4	4	4	18	40
90	4	4	4	3	15	1	4	4	4	13	2	2	2	3	4	4	17	45
91	4	3	3	1	11	1	2	2	1	6	1	2	3	3	3	4	16	33
92	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	55
93	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	55
94	3	4	4	3	14	2	3	3	4	12	4	4	3	4	4	4	23	49
95	1	1	1	1	4	2	4	4	3	13	1	1	1	1	1	1	6	23
96	3	4	4	3	14	2	3	3	4	12	4	4	3	4	4	4	23	49

Calidad de atención

tangibles							fiabilidad					responsabilidad					seguridad				empatía										
c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18	c19	c20	c21	c22	c23	c24	c25	c26						
4	4	4	3	4	4	3	26	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	96
4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	87
4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	94
4	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	90
4	3	3	3	3	3	4	23	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	94
3	3	4	3	3	4	4	24	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	94
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	3	22	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	89
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	47
4	3	4	2	2	4	3	22	3	4	2	4	4	17	4	4	4	3	2	4	21	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	87
4	3	3	3	2	4	4	23	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	88
2	3	3	2	2	4	3	19	3	3	2	4	4	16	2	2	4	3	2	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	83
2	4	3	3	3	2	2	19	4	3	3	4	4	18	2	2	2	2	3	4	15	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	75
1	3	3	3	3	2	3	18	4	3	3	4	4	18	1	1	2	3	4	4	15	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	76
2	3	3	4	3	2	3	20	4	3	4	4	4	19	2	2	2	3	4	1	14	3	2	2	1	8	3	2	2	3	10	71
2	3	2	3	3	3	3	19	4	2	3	4	3	16	2	2	3	3	4	4	18	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	76
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	47
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	1	1	8	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	45
1	4	4	2	3	2	3	19	3	4	2	4	3	16	1	1	2	3	3	4	14	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	68
2	2	3	3	3	2	3	18	4	3	3	3	3	16	2	2	2	3	4	1	14	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	70
2	4	4	3	3	3	3	22	3	4	3	4	4	18	2	2	3	3	4	4	18	3	4	4	1	12	3	4	4	3	14	84
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	47
4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	100
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	103
2	2	4	3	2	4	3	20	4	4	3	4	4	19	2	2	4	3	4	3	18	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	82
2	1	1	3	2	1	1	11	1	1	3	1	3	9	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	41
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	1	1	8	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	45
2	3	3	2	2	3	3	18	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	1	14	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	75
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	47
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	1	1	8	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	45
4	3	3	4	3	4	3	24	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	3	1	1	1	6	3	1	1	3	8	80

3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	3	21	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	87
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	103
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	103
4	4	3	4	4	3	3	25	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	94
1	4	4	2	3	2	3	19	3	4	2	4	3	16	1	1	2	3	3	4	14	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	68
2	2	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	4	4	17	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	75
1	3	3	3	3	2	3	18	4	3	3	4	4	18	1	1	2	3	4	4	15	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	76
1	3	1	1	1	1	3	11	4	1	1	4	4	14	1	1	1	3	1	1	8	3	1	1	1	6	3	1	1	3	8	47
2	3	2	3	3	3	3	19	4	2	3	4	3	16	2	2	3	3	4	4	18	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	76
2	3	3	3	3	3	4	21	3	3	3	4	4	17	2	2	3	4	4	4	19	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	86
2	4	4	4	3	2	3	22	4	4	4	4	4	20	2	2	2	3	4	4	17	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	88
2	4	3	3	1	3	3	19	4	3	3	4	3	17	2	2	3	3	3	4	17	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	65
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	89
4	3	3	3	3	3	3	22	1	3	3	1	3	11	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	78
4	3	3	3	3	4	4	24	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	3	23	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	76
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	3	3	3	3	3	4	23	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	91
3	3	4	3	3	4	4	24	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	3	21	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	75
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	2	4	22	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	80
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	4	4	16	2	2	1	1	2	1	9	3	1	1	1	6	3	1	1	3	8	50
4	3	4	2	2	4	3	22	3	4	2	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	81
4	3	3	3	2	4	4	23	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	95
2	3	3	2	2	4	3	19	4	3	2	4	3	16	2	2	4	3	4	3	18	3	2	2	1	8	3	2	2	3	10	71
2	4	3	3	3	2	2	19	3	3	3	4	3	16	2	2	2	2	3	2	13	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	77
1	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	15	1	1	2	3	3	1	11	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	63
2	3	3	4	3	2	3	20	4	3	4	4	4	19	2	2	2	3	2	1	12	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	76
2	3	2	3	3	3	3	19	4	2	3	4	4	17	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	1	11	4	3	3	4	14	76
2	3	3	3	3	3	4	21	4	3	3	4	3	17	2	2	3	4	4	1	16	3	1	1	1	6	3	1	1	3	8	68
2	1	1	3	2	1	1	11	3	1	3	4	4	15	2	2	1	1	2	1	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	58
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	4	16	2	2	1	1	2	1	9	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	64
1	4	4	2	3	2	3	19	4	4	2	4	3	17	1	1	2	3	2	2	11	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	76
2	2	3	3	3	2	3	18	3	3	3	4	3	16	2	2	2	3	3	1	13	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	59
2	4	4	3	3	3	3	22	4	4	3	4	4	19	2	2	3	3	4	1	15	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	75
2	1	1	3	2	1	1	11	3	1	3	4	4	15	2	2	1	1	2	1	9	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	56
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
1	4	3	3	3	3	3	20	4	3	3	4	4	18	1	1	3	3	1	2	11	2	1	1	1	5	2	1	1	2	6	60

2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	17	2	2	3	3	4	2	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	81
3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	2	4	20	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	90
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	96
2	2	4	3	2	4	3	20	4	4	3	4	4	19	2	2	4	3	4	3	18	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	82
2	1	1	3	2	1	1	11	4	1	3	3	4	15	2	2	1	1	2	1	9	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	63
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	4	16	2	2	1	1	1	1	8	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	62
2	3	3	2	2	4	3	19	4	3	2	4	4	17	2	2	4	3	3	1	15	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	78
2	1	1	3	2	1	1	11	3	1	3	4	4	15	2	2	1	1	2	1	9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	47
2	1	1	3	1	1	1	10	4	1	3	4	4	16	2	2	1	1	1	1	8	4	2	2	4	12	4	2	2	4	12	58
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	104
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
1	3	3	3	3	2	3	18	4	3	3	4	3	17	1	1	2	3	4	4	15	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	62
1	3	1	1	1	1	3	11	3	1	1	4	3	12	1	1	1	3	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	39
2	3	2	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	2	3	3	4	4	18	2	3	3	4	12	2	3	3	2	10	74
2	3	3	3	3	3	4	21	3	3	3	4	4	17	2	2	3	4	4	4	19	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	77
2	4	4	4	3	2	3	22	4	4	4	4	3	19	2	2	2	3	4	4	17	1	4	4	4	13	1	4	4	1	10	81
2	4	3	3	1	3	3	19	3	3	3	4	4	17	2	2	3	3	3	4	17	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	65
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	102
4	3	4	4	3	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	23	2	3	3	4	12	2	3	3	2	10	90
1	1	1	1	1	1	1	7	4	1	1	4	4	14	1	1	1	1	1	1	6	2	4	4	3	13	2	4	4	2	12	52
4	3	4	4	3	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	23	2	3	3	4	12	2	3	3	2	10	90



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz", cuyo autor es SANCHEZ TENORIO MARIA YANEHT, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 12-08- 2022 21:03:13

Código documento Trilce: TRI - 0396699