



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención
de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios

Caraz-Perú, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Flores de la Cruz, Sara Milagros ([orcid.org/ 0000-0002-3675-1979](https://orcid.org/0000-0002-3675-1979))

Gonzales Mendoza, Yordan Yeverson (orcid.org/0000-0003-1407-7167)

ASESORA:

Mg. Fajardo Vizquerra Leydi Susan (orcid.org/0000-0003-4692-0518)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud perinatal e infantil

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo le dedico a mi madre por su sacrificio y esfuerzo, por ayudarme a obtener una carrera profesional, tu quien cada mañana lucha por todos nosotros. A mi querida tía y tío quienes me apoyaron desde que inicié la carrera hasta ahora, por los consejos y motivación, por el ejemplo que me dan a seguir luchando y decir que no es tarde cuando uno quiere lograr sus objetivos. Gracias por ser los mejores, ustedes son mis segundos papás. A mi novio por ser mi fortaleza, por no dejarme caer en los peores momentos, quien siempre está conmigo.

Flores de la Cruz Sara Milagros.

La presente tesis está dedicada a mis padres Julián y Leocrecia, porque ellos son el motor de mi vida, por los buenos consejos, por el apoyo incondicional y los buenos valores inculcados, puedo ser todo lo que soy ahora.

Gonzales Mendoza, Yordan Yeverson

AGRADECIMIENTO

Como siempre agradecer a Dios, por permitirme tener esta hermosa familia apoyándome siempre con cada decisión que tomo en la vida, agradezco a la vida por cada día, gracias familia por estar siempre atentos a mí.

No es sencillo este camino, pero gracias a ustedes por su amor, consejos, puedo seguir adelante este camino es mejor si ustedes están conmigo esta meta será más fácil.

Flores de la Cruz Sara Milagros.

Agradezco a Dios por seguir dando fuerzas y voluntad para poder realizar este trabajo, luego también agradezco a mis padres infinitamente por estar ahí siempre conmigo y a mis verdaderos amigos por alentarme siempre a seguir adelante.

Gonzales Mendoza, Yordan Yeverson

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 TEÒRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5 Procedimientos:.....	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Datos generales de las madres atendidas en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	17
Tabla 2.	<i>Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	18
Tabla 3.	<i>Dimensión Oportuna del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	19
Tabla 4.	<i>Dimensión Humana del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	20
Tabla 5.	<i>Dimensión Entorno del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	21
Tabla 6.	<i>Comparación de dimensiones del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	22
Tabla 7.	<i>Indicadores del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	23

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	<i>Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	18
<i>Figura 2.</i>	<i>Dimensión Técnico-científica del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	19
<i>Figura 3.</i>	<i>Dimensión Humana del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	20
<i>Figura 4.</i>	<i>Dimensión Entorno del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	21
<i>Figura 5.</i>	<i>Comparación de dimensiones del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</i>	22

RESUMEN

En la presente investigación, el objetivo general fue, determinar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022. se utilizó la siguiente metodología, según el tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, según su enfoque fue cuantitativo, teniendo un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 madres de familia que acuden al servicio de CRED, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta para ambas variables, de acuerdo a los resultados encontrados se encontró que existe un alto nivel de satisfacción de la madres con la atención de enfermería en 80.8 % de los participantes, por otro lado un 11.7 % poco satisfechos, y solo el 7.5 % nunca tuvo satisfacción, en cuanto a las dimensiones predominó una satisfacción alta en las 3 dimensiones, 78.3 % oportuna, 82.5 % humana, y 85 % en la dimensión entorno. Llegando a la conclusión que existe una satisfacción alta con la calidad de atención de enfermería en el hospital San Juan de Dios de, Caraz.

Palabras clave: *Nivel de satisfacción, calidad de satisfacción, enfermería.*

ABSTRACT

In this research Level of satisfaction of mothers on the quality of nursing care in the CRED service in San Juan de Dios Caraz-Peru 2022, the general objective was to determine the level of satisfaction of mothers with the quality of care of Nursing in the CRED service in San Juan de Dios Caraz-Peru 2022. The following methodology was used, according to the type of basic research, according to its quantitative approach, the technique used for data collection was the survey for both variables, the population was made up of the mothers of families who attend the CRED service at the San Juan De Dios hospital, Caraz, and the sample was 120 mothers. The main conclusion was that the level of satisfaction of mothers with the quality of nursing care in the CRED service at the San Juan Dios hospital, Caraz in the year 2022, with respect to the human dimension, the highest percentage represents satisfaction with 82.5% sometimes feel satisfaction 13.3% and never feel satisfaction 4.2%.

Keywords: *Level of satisfaction, quality of satisfaction, nursing.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la satisfacción es designada como un tema a prioridad en la atención dentro del sector salud, convirtiéndose en un reto para los encargados de dicha área sanitaria, debido a que es necesario crear y aplicar de forma cuidadosa todo procedimiento. Además, es necesario que los diversos sistemas alienten a la intervención del personal de salud, en la búsqueda de una significativa mejora con respecto a brindar un servicio adecuado que satisfaga los requerimientos del usuario, asignándole un papel relevante como indicador básico sobre la calidad (1).

Es así que la satisfacción se conceptualiza como una pieza importante del servicio de salud encargado de la seguridad y el cumplimiento de las expectativas sobre la atención de salud. Es por ello la total importancia con relación al derecho fundamental de los distintos usuarios en salud. Además, tanto como factores del sistema de salud, procesos de atención y las características de las madres influyen a gran escala sus expectativas respecto a la atención. (2).

En el ámbito global existen deficiencias en el área del sector salud, siendo una de ellas la atención, ocasionando insatisfacción. En el 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), encuentra inadecuado los parámetros en el logro de satisfacción por la atención de enfermería, debido a uno de cada 8 establecimientos de salud realiza incorrectas atenciones a los niños, demostrando que con atención adecuada se evitarían 1 millón de muertes de niños pequeños (3).

Por otro lado, en el Perú en estos últimos años con respecto a la organización de sistema nacional de salud, estima la calidad de atención es principalmente importante para ofrecer una atención de calidad para garantizar seguridad al usuario, para satisfacer su perspectiva con la calidad de atención y así disminuir los riesgos en la atención esto conlleva a mejorar las instituciones con su gestión de calidad. (4).

La satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería, al cuidado de sus pequeños hijos es un tema controversial, en África de acuerdo a estudios a mujeres, se encontró que más de un tercio ha experimentado una mala atención con niños pequeños por parte de enfermeras (35%). Ello conlleva a que la satisfacción de las madres no sea la adecuada, más posibilidades de experimentar satisfacción, siempre y cuando no reciban por parte del personal abuso verbal en un 3.50% a 5.85%. Asimismo, uno de los factores que influye en la insatisfacción es el tiempo de espera en un 76%, además la baja calidad de servicio en salud que muchas veces se ofrece sobre todo a mujeres con bajos recursos (5).

Por otro lado, Mozambique (2018) es una de las ciudades con más precariedades en África, por lo que se expone que muchas veces el nivel de satisfacción no es el adecuado para la atención de los niños. Estadísticamente un 68% son atendidos en centros de salud en donde las madres evidencian experiencias negativas en la atención es sus niños durante el proceso, como ser abandonadas al necesitar ayuda en un 45%, falta de respeto en un 25%, humillación o maltrato en un 23% por parte del personal de enfermería. Dicha realidad no solo se vive con los niños, por lo que, se sostiene que ante una inadecuada atención los pacientes no adquirirían niveles altos de satisfacción la atención (6).

En Suecia y Etiopía (2019), esta problemática no es ajena, puesto que de acuerdo a estudios en un 56% las mujeres que llevan a sus hijos pequeños atenderse en los puestos de salud perciben una inadecuada calidad en la atención de enfermería, destacando en un 36% no reciben el apoyo necesario para tratamiento o autocuidados. Es así que muchas de las madres manifiestan su grado de insatisfacción por el tiempo de espera (11%), modalidad de visita (10%), atención de enfermería (24%). Estos hallazgos alertan al sistema de atención con el fin de diseñar enfoques amigables que cubran de forma adecuada las necesidades de todas las madres en general (7).

A nivel nacional, de acuerdo al Ministerio de la Salud (MINSA) en el 2020, la atención en muchos de los hospitales es percibida como inadecuada, resaltando el poco trato amable por parte del personal de salud, los ambientes poco limpios, el tiempo de espera y en ciertas ocasiones agresiones (8).

También, en Piura en el 2020, evalúan el nivel de satisfacción de las madres que acuden al centro de salud para la atención de sus pequeños hijos en un 63% es inadecuada, detallando que la atención por parte del área de enfermería no es agradable. Recalcando e inclusive que muchas veces el personal son estudiantes, lo cual genera que muchos de los procedimientos que se solicita no sean los pertinentes (9).

En el 2018 una Encuesta Demográfica y de Salud de la Familia (ENDES) alude que 58,7% de niños de 36 meses tienen un crecimiento y desarrollo perfectamente controlado para su edad. Aquellos datos reflejan el 41% no están cumpliendo su control esto indica el poco interés que brinda la madre a los controles o posiblemente porque la madre no está de acuerdo con la atención que dan en CRED. La misma investigación de ENDES encontró que el 34,1% de los niños menores de 5 años presentaban anemia y el 12,9% desnutrición crónica. Estos datos indican la cadencia del desarrollo corporal y la presencia de anemia (10).

En Lima la satisfacción es de 52% con respecto a la atención a las madres de los niños atendidos, ya que muchas de ellas con satisfacción negativa, manifiestan que la atención a veces es deficiente, además, de hacer mención que no todos los centros de atención para el niño (CRED) cuentan con los equipos necesarios para la atención (11). Por otro lado, en Huancayo, se estimó que el nivel de satisfacción de las madres tiene 17% fue de insatisfecho respecto a la atención, no obstante, respecto a los aspectos tangibles, existe una satisfacción alta en un 76%(12).

En el contexto local 2021, en San Juan de Dios Caraz, se ha evidenciado el manejo de atención de enfermería hacia los niños (CRED) no es la adecuada,

puesto que no siempre se brinda información pertinente e incluso muchas veces carecen de comunicación con los pacientes; además, obvian ciertos parámetros en el manejo de atención, inclusive en la hora de atención, generando insatisfacción por parte de las madres en general. Asimismo, uno de los factores para la adecuada atención es el poco abastecimiento del personal, ya que pese a ser un hospital grande, no cuenta con los especialistas o con el personal adecuado para la atención.

Por último, debido a que todavía no se verifica científicamente la insatisfacción generada por la atención de enfermería se plantea la siguiente interrogante general ¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz-Perú 2022?, Además, como problemas específicos ¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención oportuna de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022? ¿Cuál es Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención humana de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022? ¿Cuál el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad entorno de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022?

Añade Alania que toda investigación puede desarrollarse si se justifica teórica, práctica o metodológicamente. Ante ello el presente estudio se justifica en lo teórico, porque la satisfacción de las madres desde la captación de la atención es un tema donde abarcado internacionalmente para brindar nuevas soluciones frente a los nuevos conocimientos generados, es por ello el estudio debido a que permite contribuir en ese nuevo conocimiento (13). En lo práctico, debido a que los resultados obtenidos permitirán al servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz, conocer el nivel de satisfacción de las madres, destacando deficiencias en el servicio con el fin de implementar medidas que resguarden la calidad de atención por parte de los profesionales hacia los niños y madres. También, presenta una justificación metodológica porque su desarrollo abarca un análisis descriptivo que es de fácil interpretación, por lo tanto, estará para el

alcance social, médico e investigativo, permitiendo que sirva de sustento para reforzar o contrastar estudio con el mismo alcance investigativo. Por lo tanto, al tener un estudio justificado se puede resolver los problemas generados; así se plantea de objetivo general: Determinar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

A su vez, presenta los siguientes objetivos específicos Identificar Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención oportuna de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022. Identificar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención humano de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022. Identificar Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención entorno de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Por último, la hipótesis que se plantea es Ha: Existe Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022. Ho: No existe Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación ha creído conveniente tomar en cuenta trabajos previos, con el propósito de ampliar las variables de estudio. Por lo que a nivel nacional se tiene los siguientes estudios:

Alvarado y Bustios, en el 2019, su objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED con atención de las enfermeras en un centro hospitalario. La metodología fue tipo básica, cuantitativa, no experimental, descriptivo, 132 madres fue la muestra, se empleó como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados, en un 49% las madres evidenciaron una satisfacción regular, respecto a las dimensiones, la satisfacción con la dimensión humana fue regular en un 57%, dimensión oportuna en un 63%, dimensión continua en un 49% y segura en un 16%. Finalizando que la satisfacción fue regular (14).

Ccahua, pretendió evaluar acerca de la atención de enfermería en madres con menores de 5 años en CRED, Cusco 2019. Su método fue diseño no experimental, enfoque cuantitativo, descriptivo, la muestra tuvo como elementos a 62 madres, se empleó como instrumentos el cuestionario. De acuerdo a los resultados, se dividió en las siguientes dimensiones: Humana en un 49% de nivel bajo, técnico científico en un 68% nivel bajo y entorno en un 95% de nivel bajo. Se concluye que, de forma general, la satisfacción de las madres tuvo un nivel bajo en un 80%(15).

Chunga, pretendió determinar en las madres la satisfacción en la atención brindada en CRED en el centro de salud Consuelo de Velasco, Piura 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, los resultados salieron con una muestra de 110 madres que fueron encuestadas. De acuerdo a los resultados, la satisfacción fue alta en un 58%, por lo cual se evaluó dentro de sus dimensiones: técnico científico fue alto en un 70%, humana en un 51% de alto y entorno en un 48% de alto. Se concluye que la satisfacción que tuvieron las madres fue elevado (16).

Huayhua y Lázaro, en Lima, buscaron identificar la satisfacción de las madres sobre la atención a los niños en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Los Olivos 2020. La metodología enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, 240 madres fueron la muestra, el instrumento fue el cuestionario. De acuerdo a los resultados, se determinó que, aproximadamente un 48% de madres dando alto el nivel de insatisfacción, dentro de lo cual resalta que en la dimensión oportuna el valor es de un 87% de insatisfacción, en la dimensión segura en un 71%, continua en un 83%. Se concluye que el 46% de satisfacción es bajo, 30% satisfechos, 24% mediosatisfecho (17).

Orihuela, en uno de sus objetivos determino el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de lima norte-2019. La metodología es básica, enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, 180 madres fueron la muestra, aplicando el cuestionario como instrumento. De acuerdo a lo obtenido se concluye que el nivel de satisfacción es de un 72%, están satisfechas, 28% están insatisfechos. 95.5% en la dimensión técnico-científico, 93.5% en la dimensión humana, 26.6% en la dimensión entorno (18).

A nivel internacional tenemos a Oyenira Y Adeyeye, en el 2020, buscaron evaluar el nivel de satisfacción de las madres con la atención en el servicio infantil en los centros sanitarios en Ile y Ife, estado de Osun, Nigeria. La metodología fue de enfoque cuantitativo, transversal, diseño no experimental, 330 madres fue la muestra con bebés de 0 a 1 año, se empleó como instrumento el cuestionario, la mayoría de madres estaban satisfechas con el servicio infantil en los centros de atención primaria en un 76% y secundaria en un 55%. Se concluye, el nivel de satisfacción es alta, seguido de insatisfacción(19).

Pratama y Hartini, en el 2020 Indonesia, en un hospital en atención a niños menores de 5 años, estudia efecto de la percepción de la calidad del servicio de atención en la salud sobre la satisfacción. Utiliza un estudio cuantitativo, recopilando información primaria de 50 madres a través de un cuestionario. El

resultado determina un efecto significativo y positivo sobre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio (20).

Mabika y Mbampe, en el 2019 África, evalúa la satisfacción de las madres en los centros de cuidado del niño. La metodología que aplica es cuantitativa y el nivel de investigación es descriptivo; además, utiliza un cuestionario aplicado a 180 madres de pacientes pequeños de los centros de salud. Los resultados indican que la comunicación es un factor que afecta positivamente en la satisfacción, mientras que la capacidad de respuesta tiene un efecto negativo a la satisfacción (21).

Esfandiari y Shabestari, en el 2019 España, determina la satisfacción de las madres de niños en un hospital. El estudio emplea un método descriptivo transversal aplicando un cuestionario a 600 madres. Los resultados señalan que la media de edad fue de 29 - 45 años; además, se obtuvo que el nivel de satisfacción en términos la atención de enfermería fue bueno, mientras que se obtuvo un nivel bastante bueno para esta atención de los servicios del personal que es responsable (22).

A continuación, se detallan las teorías correspondientes a la variable de estudio; la satisfacción, que se define como el alcance de la experiencia de un individuo en comparación con sus expectativas o con lo que los pacientes y la población necesita recibir del servicio de atención sanitaria. Así se considera que la satisfacción es un sentimiento positivo o de respuesta afectiva a un evento (23).

La satisfacción en el sector salud es una declaración que informa la cualidad del servicio a la relación entre el cuidado al paciente, dentro de lo cual se compara la calidad de los servicios y las expectativas del paciente. Uno de los entornos de la salud es el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), en donde las madres buscan adquirir un servicio de calidad que asegure el bienestar y recuperación de sus niños. CRED es un control que se registra en la historia clínica para vigilar el crecimiento oportuno y el desarrollo del niño,

contrarrestando cualquier riesgo, partiendo de ello se genera expectativas ya sea positivas o negativas con el servicio ofrecido (24).

Por lo tanto, la satisfacción de toda persona es un método de respuesta a la expectativa de solucionar los requerimientos en salud de los niños. Se conceptualiza además como el grado de relación entre la atención esperada y la realmente recibida, teniendo en consideración a todo el personal de salud, siendo el colectivo más contribuyente en la satisfacción del cliente en el contexto. La atención de enfermería, es importante recalcar que las enfermeras desempeñan funciones tanto generalistas como especializadas, por lo que las enfermeras participan en el cuidado de los pacientes. Es decir, son acciones por parte de la enfermera que respetan y se centran en las necesidades esenciales de la persona para garantizar su bienestar físico y psicosocial. (25).

De acuerdo a la variable se ha considerado tomar las siguientes dimensiones: La primera dimensión es humana, consiste en el trato humanístico que las enfermeras pueden dar a los pacientes, desde una atención personalizada regida por la amabilidad, ética, interés por los pacientes y el respeto a los derechos. Esta dimensión desde un enfoque humano, pretende garantizar una atención segura y oportuna. Dimensión oportuna, hace referencia al conjunto de elementos que componen los avances científicos, ligado a las capacidades de los profesionales para la atención de los pacientes haciendo uso de tecnología ya sea para el diagnóstico o tratamiento (26).

En esta dimensión los especialistas tienen la capacidad para abordar diferentes problemas teniendo en cuenta conocimientos avanzados. Dicho elemento dependerá mucho de la habilidad que pueda tener un individuo para poner en prácticas sus saberes de la forma más pertinente posible, tomando en cuenta la situación actual con el fin de prestar mejores servicios (27).

Además, se tiene que tener en cuenta al indicador respeto por los derechos el cual se determina respetarse los derechos del usuario para lo cual el profesional tiene que priorizar. También en este caso el profesional de enfermería debe

fortalecer esta virtud con el usuario, estos indicadores como la seguridad, es dar atención con las características que son imprescindibles para evaluar en el consultorio de CRED (28).

El cuidado de enfermería asume una dimensión humana, cuya subjetividad está estructurada por sus experiencias, significados, intuiciones y razonamientos. Dentro de esta visión humanista destaca la Teoría de Jean Watson, quién propone que un cuidado capaz de contemplar al individuo en su totalidad cuerpo, mente, espíritu. Esta dimensión propone que todo trabajador debe tener en cuenta tratos agradables y humanísticos con la finalidad de prestar servicios de calidad, teniendo en cuentas aspectos como el respeto, empatía, ética de trabajo, interés (29) .

La dimensión humana se base en el buen trato, referido a las prácticas ejercidas por las enfermeras en consideración con sus pacientes. También en la Información, esta data se enfoca en ser veraz, completa y oportuna, se debe tomar en cuenta en no ocultar al paciente su situación. Además del Interés, referido a la perspectiva o apreciación personal del paciente sobre el momento que está atravesando (30).

La última dimensión entorno hace referencia a las características del ambiente donde se realizan las prácticas sanitarias, donde se recibe la atención, si está en un estado adecuado o deplorable para el ejercicio profesional. Esta dimensión desde un enfoque ambiental, pretende adecuar espacios humanos en beneficio de los pacientes, Dimensión Continua: esta no solo continua con el tiempo también espacio, continuidad involucra brindar atención al paciente el tiempo que necesite para cumplir el objetivo planteado (31).

El orden en este tipo de ambientes sanitarios es indispensable, ya que una mala praxis puede ocasionar accidentes leves e incluso graves que poniendo la salud de los niños en riesgo, generando a su vez la privacidad que se requiere, es común que en los espacios sanitarios se deje de lado este punto, pero al

reconocer el valor de la persona, en este caso el paciente, fomentando espacios adecuados, para el manejo de complicaciones sanitarias (32).

Esta dimensión trata de la comodidad, como la satisfacción o el gozo frente a un evento o situación de seguridad; las condiciones del ambiente, que son las especificaciones o las características netas del entorno sanitario, siendo estas positivas o negativas, en el caso de esta última, incluso puede causar un daño físico en el paciente; la limpieza, referido al efecto de la asepsia; el orden, es una cualidad positiva de la persona o del ambiente, que otorga un espacio a cada uno de ellos. Por último, la privacidad, el área o ámbito reservado de un individuo o del ambiente, que toma relevancia, al ser enfocado en un aspecto más personal (33).

Esta variable se respalda en la teoría de enfermería de Jean Watson, que la enfermera cumple un rol muy importante poniendo a su paciente en buenas condiciones para que pueda curarse. Afirma que los cuidados de enfermería deben ser humanos, conscientes y con propósito. En teoría, la enfermería se define como ayudar al individuo a alcanzar una alta armonía dentro mentalmente, físicamente y con el espíritu. Por lo que la enfermera está óptimamente situada para ser el corazón de la curación. Comprometiéndose con actividades en el cuidado a través de la presencia auténtica y la responsabilidad, la enfermera es capaz de optimizar la capacidad de su paciente para sanar desde dentro (34).

La variable nivel de satisfacción con calidad de atención de enfermería, se conoce como un sentimiento de preocupación o interés por una persona que requiere cuidarlos, también reconocer las historias y el conocimiento de los pacientes y brindar una atención que se centre y respete los valores, las necesidades y preferencias de los pacientes al involucrar más al paciente en el proceso de atención, es evidente que los profesionales deben involucrarse plenamente a todos los pacientes y familias, teniendo en cuenta un proceso de atención de manera significativa, por lo cual se reconoce como la primera

competencia central que debe centrarse el profesional en educación y salud (35).

Por tanto, es importante recalcar que las enfermeras desempeñan funciones tanto generalistas como especializadas, por lo que las enfermeras participan en la satisfacción de las necesidades de cuidados fundamentales de los pacientes. Es decir, son acciones por parte de la enfermera que respetan y se centran en las necesidades esenciales de la persona para garantizar su bienestar físico y psicosocial (37).

El personal de enfermería es miembro muy importante en la salud, debido a que implica muchas tareas de responsabilidad y permite así un mayor acceso de los ciudadanos a la calidad de atención sanitaria. La enfermería evoluciona constantemente, asumiendo nuevas funciones y competencias para responder a las crecientes expectativas de los pacientes (38).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, debido a que tuvo como propósito enmarcarse únicamente en bases teóricas, es decir, la investigación fue como fin ampliar el conocimiento de las variables de estudio. Se le conoce como tipo básica o pura, debido a que no contrasta la información con fines prácticos (39).

Asimismo, tuvo como enfoque cuantitativo ya que se empleó los datos numéricos para analizar los resultados, teniendo en cuenta métodos estadísticos con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados (40).

3.1.2 Diseño

El estudio fue de diseño no experimental, puesto que no manipulo ninguna de las variables de la investigación, por lo que se, trabajo tal

cual se encuentra en su contexto natural. Es así que el investigador solo se limitó a observar sin hacer ningún tipo de interferencia (41).

A su vez, fue transversal, debido a que el estudio se realizó en un momento determinado con una muestra de estudio de forma específica. De, el nivel será descriptivo, debido a que se detalló las características y comportamiento del problema identificado (42)

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable: Satisfacción con calidad de atención.

- **Definición conceptual:** Es una sensación agradable como resultado de la percepción de las personas al lograr algo o proporcionar oportunidades. En consecuencia, la satisfacción se conceptualiza como hacer que los pacientes satisfacen sus deseos ya que en su mayoría es cumplir con el tiempo y el servicio, según la visión que puede tener una persona respecto a un servicio o atención brindada. La atención de enfermería es la prestación de servicio que implica la preocupación o interés por una persona que requiere cuidados; es realizado por una enfermera debido a que implica mucha responsabilidad y permite así un mayor acceso de los ciudadanos a la atención sanitaria. (43).
- **Definición operacional:** Esta variable será medida a través de las puntuaciones conseguidas mediante el cuestionario sobre nivel de satisfacción, teniendo como escala los valores de Likert.
- **Indicadores:** La dimensión oportuna tiene el indicador efectividad, eficiencia, continuidad seguridad e integridad; la dimensión humana presenta de indicador respeto de los derechos, veracidad, amabilidad y la dimensión entorno tiene de indicadores a la comodidad, condiciones del ambiente, limpieza, orden y privacidad.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población censal. La población a estudiada se llegó a conformar por un total de 120 madres de familia que acuden al servicio de CRED en el hospital San Juan De Dios, Caraz.

- **Criterios de inclusión:** Madres que acudan al servicio de CRED con sus niños y cuenten con SIS, Madres que tengan niños atendidos en el centro de salud, Madres que acepten participar con el llenado del cuestionario.
- **Criterios de exclusión:** Madres que no cuenten con SIS (seguro integral de salud) en el centro de salud, Madres que no deseen participar del estudio, Madres que no completen correctamente las encuestas. La muestra estuvo representada por el total de la población, las 120 madres que asisten al servicio CRED de San Juan de Dios Caraz, porque el muestreo es no probabilístico censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnica**

Se utilizó como técnica la encuesta, el cual permitió recopilar toda la información necesaria acorde al propósito de la investigación. La encuesta permite recopilar los datos de manera sistemática para mantener el orden de la información y efectuar el análisis respectivo en relación al problema del estudio (44).

- **instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención en CRED, este instrumento fue revalidado por Lidia Huayhua e Hilda Lázaro (2020). El cual mediante la formulación de interrogantes permitirá recopilar datos en cuestión de cada variable tomando en cuenta tanto las dimensiones como los indicadores de la investigación (45).

- **Validez**

Es así que se usará el cuestionario para la variable Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en CRED. Esta variable se divide en Humana, oportuno y Entorno, en donde se demostró válido los ítems. El siguiente instrumento comprende de 22 ítems y tiene un rango de 1-3, 1 nunca, 2 a veces, 3 siempre. En donde la dimensión oportuna presenta 7 al 18 preguntas, la dimensión humana 1al 6 pregunta y por último la dimensión entorno 19 al 22 preguntas. (45)

- **Confiabilidad**

En el siguiente trabajo se determina que tiene una confiabilidad con el alfa de Cronbach que obtuvo un valor de 0.90% mostrando la confiabilidad. El instrumento fue revalidado por 5 jueces expertos en el 2020 por Lidia Huayhua e Hilda Lázaro (46).

3.5 Procedimientos:

Inicialmente se solicitaron a la Universidad Cesar Vallejo una carta de presentación para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Después de ello se remitió dicha documentación para la autorización pertinente a la persona a cargo de CRED en San Juan de Dios Caraz, dándole a conocer el propósito de la investigación.

Posterior a ello, se estableció la muestra de estudio. Seguido se comenzó a recopilar toda la información necesaria para el desarrollo del estudio, tomando en cuenta, artículos científicos tesis de repositorios de diversas universidades, libros, etc. Después se establecerá el método de la investigación, dentro de lo cual se tomó en cuenta la población ya identificada y la construcción del instrumento para su aplicación. Finalmente, se recopiló los datos necesarios permitiendo dar respuesta a los objetivos del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Se recopiló toda la información para ser trasladada tal información al programa Excel 2016. Teniendo la base numérica dichos datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS 25, tomando en consideración el análisis descriptivo, el cual permitió responder a los objetivos propuestos.

3.7 Aspectos éticos

En primer lugar, se tuvieron en cuenta los procedimientos previstos por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad César Vallejo. Por ello, al diseñar la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes normas éticas.

No maleficencia

consiste en proteger a los participantes en el estudio de cualquier daño y evitar la divulgación no autorizada de hallazgos o información confidencial.

Beneficencia

Mantenemos estrictamente la confidencialidad de la información facilitada y no deseamos perjudicar a las madres en modo alguno, ni física ni psicológicamente.

Justicia

Los derechos tanto de las madres como de los niños serán respetados y atendidos a lo largo de todo el estudio.

Autonomía

Las madres recibirán previamente un formulario de consentimiento informado para confirmar su participación voluntaria, ya que tendrán la opción de participar o no en el estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1. *Datos generales de las madres atendidas en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022*

	Categorías	Frecuencia n= 120	Porcentaje 100.0
Edad de la madre	17 a 20 años	33	27.5
	21 a 25 años	39	32.5
	26 a 30 años	23	19.2
	31 a 35 años	25	20.8
Lugar de procedencia	Rural	37	30.8
	Urbano	83	69.2
Estado civil	Soltera	30	25.0
	Casada	12	10.0
	Conviviente	77	64.2
Edad del niño	Viuda	1	.8
	0 a 11 meses	34	28.3
	1 a 2 años	60	50.0
	3 a 5 meses	26	21.7
Grado de instrucción	Primaria	19	15.8
	Secundaria	78	65.0
	Superior	23	19.2
Ocupación	Ama de casa	39	32.5
	Trabajadora independiente	58	48.3
	Profesional	23	19.2

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022

El instrumento se aplicó a 120 madres atendidas en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz; en mayor porcentaje tenían edades entre 21 a 25 años con 32.5%, siendo el promedio de 25 años; la mayoría según estado civil eran convivientes con 64.2%, siendo la edad de sus niños de 1 a 2 años con el 50%; teniendo instrucción secundaria con 65% y son trabajadoras independientes el 48.3%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	9	7.5	7.5
Regular	14	11.7	19.2
Bueno	97	80.8	100.0
Total	120	100.0	

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022

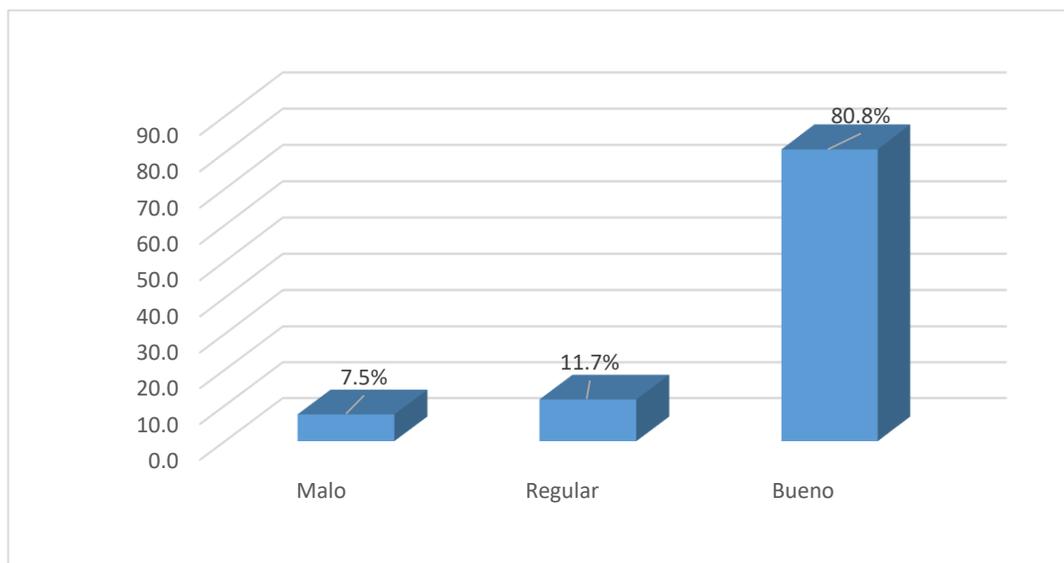


Figura 1. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Interpretación:

De la tabla 2 y figura 1 se puede apreciar que, de la totalidad de madres encuestadas sobre el Nivel de satisfacción con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED, el mayor porcentaje siempre presenta buena satisfacción con el 80.8%, regular satisfacción con el 11.7% y mala satisfacción con el 7.5%.

Tabla 3. Dimensión Oportuna del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	8	6.7	6.7
Regular	18	15.0	21.7
Bueno	94	78.3	100.0
Total	120	100.0	

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022

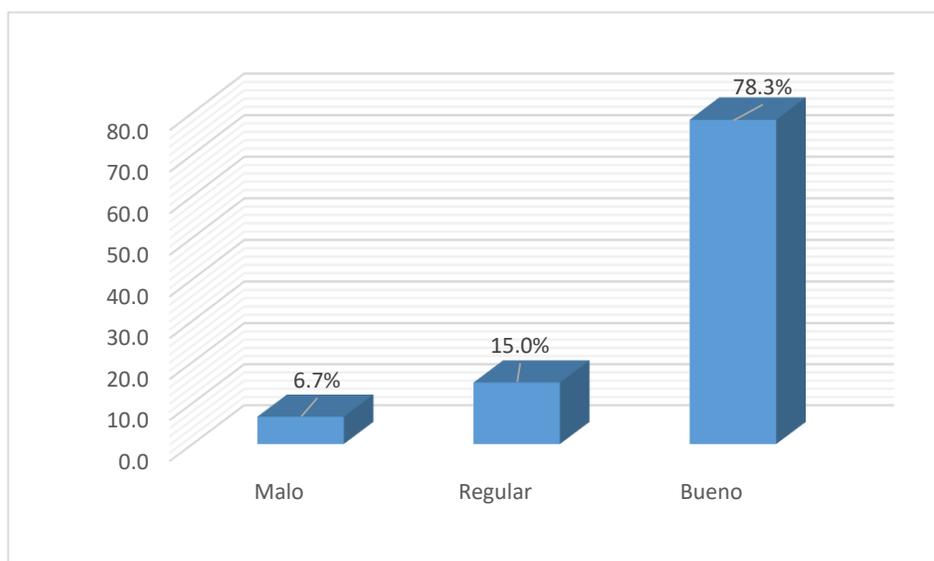


Figura 2. Dimensión Oportuna del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 2 se puede apreciar que, de la totalidad de madres encuestadas sobre el Nivel de satisfacción en la dimensión Oportuno, el mayor porcentaje siempre presenta buena satisfacción con el 78.3%, satisfacción regular con el 15% y mala satisfacción con el 6.7%.

Tabla 4. Dimensión Humana del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	5	4.2	4.2
Regular	16	13.3	17.5
Bueno	99	82.5	100.0
Total	120	100.0	

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022

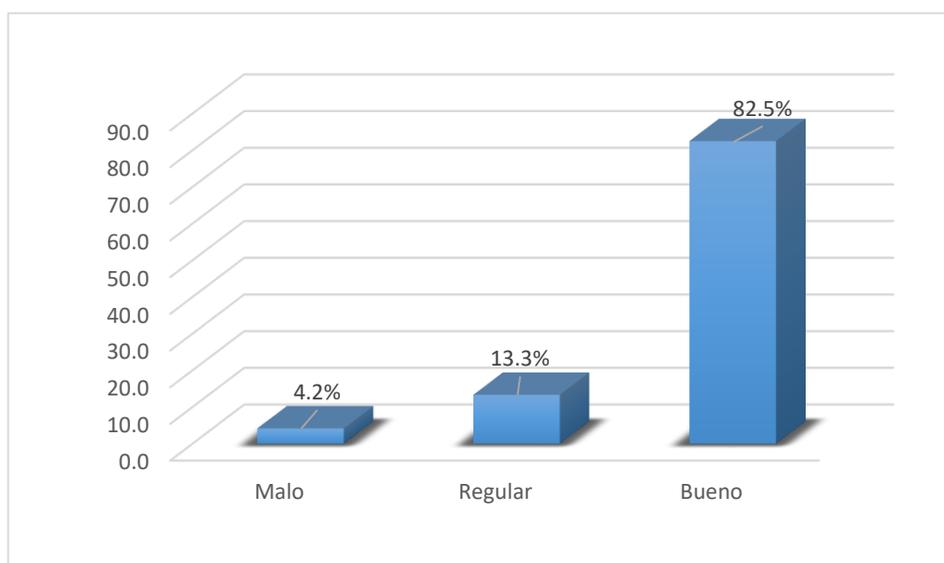


Figura 3. Dimensión Humana del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 3 se puede apreciar que, de la totalidad de madres encuestadas sobre el Nivel de satisfacción en la dimensión Humana, el mayor porcentaje siempre presenta buena satisfacción con el 82.5%, regular satisfacción con el 13.3% y mala satisfacción con el 4.2%.

Tabla 5. Dimensión Entorno del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	6	5.0	5.0
Regular	12	10.0	15.0
Bueno	102	85.0	100.0
Total	120	100.0	

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022

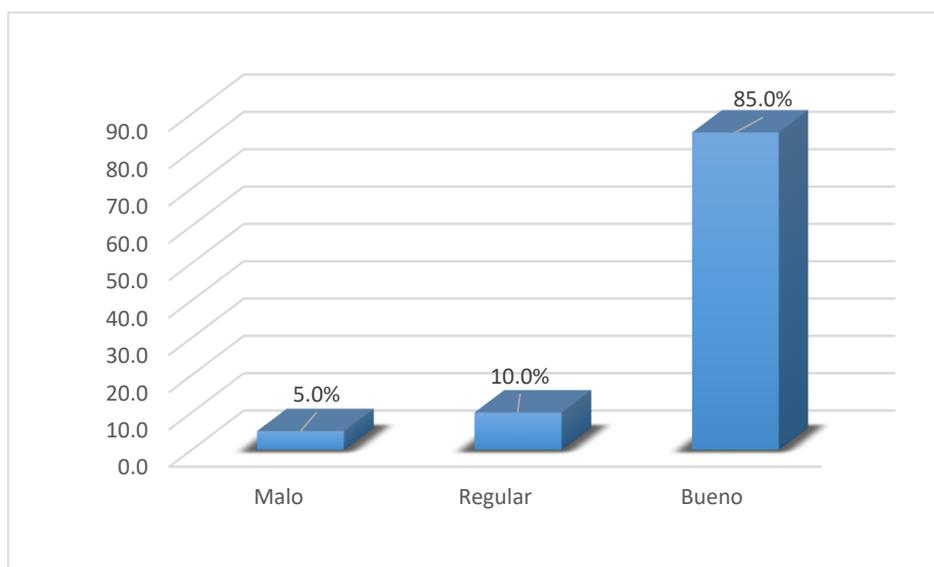


Figura 4. Dimensión Entorno del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 4 se puede apreciar que, de la totalidad de madres encuestadas sobre el Nivel de satisfacción en la dimensión Entorno, el mayor porcentaje siempre presenta buena satisfacción con el 85%, regular satisfacción con el 10% y mala satisfacción con el 5%.

Tabla 6. Comparación de dimensiones del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
oportuna	8	6.7	18	15.0	94	78.3	120	100
Humana	5	4.2	16	13.3	99	82.5	120	100
Entorno	6	5.0	12	10.0	102	85.0	120	100

Fuente: Servicio CRED de San Juan de Dios Caraz- Perú, 2022.

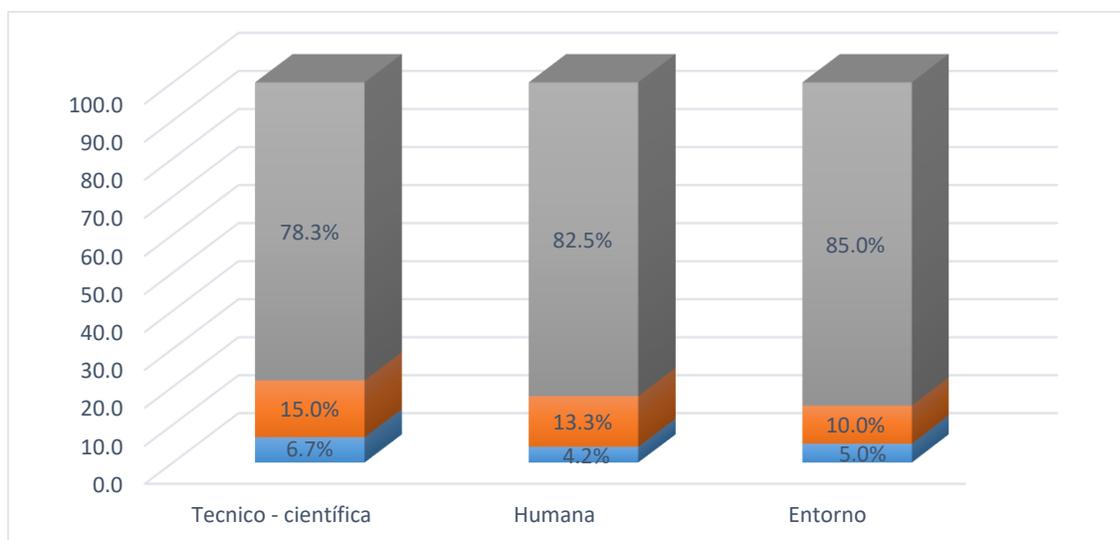


Figura 5. Comparación de dimensiones del nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022

Interpretación:

Se puede verificar de la tabla 6 y figura 5 que, de la totalidad de madres encuestadas sobre el Nivel de satisfacción con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED, el mayor porcentaje presenta buena satisfacción en la dimensión entorno con el 85%, seguido de la dimensión Humana con el 82.5% y la dimensión Técnico-científica con el 78.3%.

Tabla 7. Resultado del nivel de satisfacción

Niveles	Porcentaje
No satisfacción (malo – regular)	19.2%
Satisfacción (buena)	80.8%
Total	100.0%

V. DISCUSIÓN

Brindar una buena atención de calidad es parte fundamental de los cuidados del profesional de enfermería, la preocupación que origina esta evidencia está basado en que la calidad ha tomado un papel protagónico. (46) El trabajo que realizan las enfermeras a lo largo de los años es importante ya que principalmente brindan cuidados y trabajo con médicos, terapeutas, el paciente, niños incluso la familia de los pacientes. Por tal motivo es importante tener un buen trato con los pacientes y el entorno que cubre esto.

De acuerdo a los resultados a nivel sociodemográfico en encontró del total de las madres participantes del presente estudio realizado un 15.8% corresponde que tienen estudios de primaria completa, un 65% secundaria completa, y un porcentaje significativo tiene estudio superior equivalente a 19,2 %, en otro indicador correspondiente a la edad en la mayor cantidad se encuentran entre 21-35 años, considerando la ocupación un 33.8 % de las madres son trabajadoras independientes, un 19.2 % tienen una profesión (ver tabla N° 1). Teniendo en cuenta todos estos datos se podría predecir que influyen en la forma de percibir de las madres que acuden al servicio de CRED, con respecto a la atención con calidad que brinda el profesional de enfermería. Todo esto a que los indicadores sociodemográficos muestran que existe una buena capacidad intelectual y madurez emocional de la madre según se ve influenciado de acuerdo al entorno que ellos conviven.

En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital San Juan de Dios, Caraz, en el año 2022, en los resultados encontrados en la mayoría de las madres correspondiente al 80.8 % indicaron tener buena satisfacción completa, por otro lado, el 11.7 % refieren que sintieron satisfacción regular, y solo un de 7.5 % mencionó que siente mala satisfacción.

Todo lo mencionado anteriormente evidencia algunas características del tipo que atención que recibe las madres en consultorio de CRED, por parte del profesional de enfermería, la madre cuando ingresa al consultorio percibe una adecuada comodidad, así como siente que sus necesidades son atendidas y escuchadas de la manera más oportuna.

La dimensión humana, que obtuvo un porcentaje bajo en base a la evidencia estadística, sugiere que el profesional de enfermería encargado del servicio de CRED debería mostrar más interés en proporcionar amabilidad, información concreta, lo que normalmente se ve

limitado por la existencia de una alta demanda de pacientes, y la excesiva cumplimentación de los registros asistenciales en el momento del servicio. Todos estos factores podrían contribuir a que el nivel de satisfacción no sea del todo favorable.

De los resultados del presente estudio existe similitud con Chunga porque en sus resultados obtenidos se encontró que un 58 % tiene satisfacción con la atención brindada en el servicio de CRED (16). Así mismo Orihuela en el año 2019 en su estudio realizado evidenció que un 72 % están satisfechas, y 28 % insatisfechas (18). En lo que refleja un buen hallazgo de ambas investigaciones es la relación entre la deserción del CRED y el nivel de satisfacción, reflejando la importancia brindar una buena atención de calidad con la finalidad de fomentar un mayor compromiso de las madres a cumplir con los controles de crecimiento y desarrollo de su niño o niña.

Por otro lado, los resultados de este estudio difieren con los resultados de Ccahua, en el a 2019, donde se encontró que un 80 % de las madres de familia tiene una baja satisfacción con la atención en el servicio de CRED (15). Así mismo Huayhua y Lazaro en el año 2020 evidenciaron en su estudio que el 46 % tiene una satisfacción baja, 30 % satisfechos, y 24 % medio satisfecho (17) El hecho de que estos estudios se llevaran a cabo en centros de atención primaria y utilizaran principalmente las mismas métricas para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria puede haber contribuido a sus posibles conclusiones. Es posible que no se hayan cumplido las expectativas de las madres, lo cual es una de las razones por las que probablemente exista una falta de satisfacción entre ellas. Donde implica que el personal de enfermería debe mostrar amabilidad, interés acerca del problema de salud que pueda tener su niño o niña, de misma forma brindando mayor información acerca del crecimiento y desarrollo, el cual muchas veces es limitado por la gran cantidad de registros de enfermería al momento de realizar la consulta.

Respecto a la satisfacción de las madres en la dimensión humana, se obtuvo un 82.5 % tiene buena satisfacción (tabla N°4). Los resultados del presente tiene similitud con el trabajo realizado por Orihuela, donde evidencio que un 93.5 % tiene satisfacción en la dimensión humana (18). En esto trabajos las madres reflejaron una satisfacción alta en la dimensión humana, esto posiblemente se ve reflejada porque de un principio las madres notaron un buen trato del personal de enfermería, como saludar al momento de entrar y salir del consultorio, brindaron paciencia y cortesía, llamando por su nombre a sus hijos,

mostrando preocupación y brindando una información adecuada con respecto a la salud del niño o niña.

En cuanto a la satisfacción de las madres con respecto a la dimensión oportuna, en su mayoría presenta satisfacción alta con un porcentaje de 78 % (tabla N°3). Estos resultados tienen cierta similitud al de estudio de Alvarado y Bustios, que encontraron una satisfacción de 63 % en la dimensión oportuna, en las madres que acuden al servicio de CRED en un centro hospitalario (14). Estos resultados podrían explicar que posiblemente de deba a que durante la atención den CRED la madre percibió por un lado que los profesionales de enfermería les brindan información les brindan información del desarrollo de sus niños de forma completa y entendible.

En cuanto a la satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados prestados por la enfermera, el 85% de ellas manifestaron una alta satisfacción en la dimensión del entorno, el 10% se mostraron bastante satisfechas y el 5% se mostraron satisfechas con el nivel de insatisfacción (ver tabla N°5). Estos resultados pueden explicarse por el hecho de que el servicio de CRED se mantiene en gran medida limpia, hay una buena decoración, iluminación y mobiliario para proporcionar una atención adecuada; sin embargo, no podemos ignorar el hecho de que el nivel de satisfacción es sólo moderado debido a las continuas deficiencias en el servicio del CRED., Aunque disponen de una zona para el cuidado de la anemia, según las observaciones de las madres al profesional, no se aprovecha todo su potencial. Las madres también afirmaron que carecen de un lugar para lavarse las manos.

Por último, los resultados sobre el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados son objetivos significativos de los cuidados de enfermería. Esta información es una herramienta muy útil para conocer el éxito o fracaso de los cuidados prestados por el profesional de enfermería, y en consecuencia conocer sus necesidades y satisfacer las expectativas de las madres que orientarán la posterior toma de decisiones sanitarias, en particular para el hospital San Juan de Dios Caraz.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los datos generales de las madres, en un mayor porcentaje las madres tenían edades entre 21 a 25 años de edad, equivalente al 32.5%. En cuanto al grado de instrucción el 65% tienen secundaria completa, con respecto al estado civil la mayoría es conviviente con 64.2%. La mayoría de procedencia urbana 69.2%. Respectos a las edades de los niños tenían entre 1 a 2 años siendo el 50%.
2. Como resultado sobre el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados son objetivos significativos de los cuidados de enfermería. Esta información es una herramienta muy útil para conocer el éxito o fracaso de los cuidados prestados por el profesional de enfermería, y en consecuencia conocer sus necesidades y satisfacer las expectativas de las madres que orientarán la posterior toma de decisiones sanitarias, en particular para el hospital San Juan de Dios Caraz.
3. Respecto a la dimensión oportuna, se puede apreciar que un 78.3% de porcentaje tiene buena satisfacción, el 15% representa regular satisfacción, y el 6.7% mala satisfacción.
4. En cuanto a la dimensión entorno se encontró que el mayor porcentaje 85% representa buena satisfacción, regular el 10% y mala satisfacción con un 5%.
5. Y por último respecto a la dimensión el mayor porcentaje representa buena satisfacción con el 82.5%, regular satisfacción un 13.3% y mala satisfacción un 4.2%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendar al hospital de salud: mejorar el trabajar en equipo para impulsar al profesional de salud a que realicen sus labores y tengan un enfoque integral, con el principal objetivo que es la satisfacción del paciente.
2. Se debería promover el nivel de satisfacción al paciente en el área de CRED y en todo el hospital para que el paciente tenga comodidad y satisfacción con la atención, a través de la atención que se le brinda para así tener niños sanos.
3. Se sugeriría implementar estrategias para una mejor atención de calidad, para mejorar el tiempo de atención a cada madre y mejorar la satisfacción.
4. Continuar con el interés que demuestra el enfermero con las madres en CRED para obtener una cobertura de atención en su máximo porcentaje de atención al niño sano.
5. Dar autorización para seguir trabajando en la investigación del enfoque cuantitativo con los estudiantes, para obtener datos reales de la percepción sobre la calidad de atención dentro del hospital.

REFERENCIAS

1. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): p. 397-403.
2. Slater A, Estrada F, SL, DIVE, Campero L. Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. Reprod Health. 2018; 15(1): p. 172.
3. Amu H, Nyarko S. Satisfaction with Maternal Healthcare Services in the Ketu South Municipality, Ghana: A Qualitative Case Study. BioMed Research International. 2019; 1(1).
4. Salud SNd. Sistema de gestión de calidad en salud Lima: MINSA; 2020.
5. Maung T, Mon N, Mehrtash H, Bonsaffoh KVJ, Aderoba A, Irinyenikan T, et al. Women's experiences of mistreatment during childbirth and their satisfaction with care: findings from a multicountry community-based study in four countries. BMJ Glob Health. 2021; 5(2): p. e003688.
6. Sibone Mocumbi UHELCSAVABPvDKMCHES. Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: a cross-sectional survey in southern Mozambique. BMC Pregnancy Childbirth. 2019; 19(1): p. 303.
7. Zaigham M, Linden K, Sengpiel V, Mariani I, Valente E, Covi B, et al. Large gaps in the quality of healthcare experienced by Swedish mothers during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study based on WHO standards. Women and birth : journal of the Australian College of Midwives. 2022; 30(22): p. 5-10.

8. MINSA. Ministerio de Salud promueve calidad de atención y promueve calidad de atención y acercamiento de servicios a la población. Lima.
9. Fernández M. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
10. OMS. Quality health services Ginebra: OMS; 2020.
11. Chacón I. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Micaela Bastidas – Ate 2018. Lima: Universidad Ricardo Palma.
12. Cano C, Charapaqui L. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud Ascensión Huancavelica-2018”. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
13. ALANIA OSORIO C. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. Cuarta edición ed. Colombia: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
14. Alvarado J, Bustios R. Satisfaccion de las madres de niños menores de 5 años con la atencion de enfermeria en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza - Rimac 2019. Tesis para optar el titulo profesional de Licenciado en Enfermeria. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
15. Ccahua L. Nivel de satisfaccion sobre la atencion de enfermeria en madres de niños menores de 5 años, servicio CRED, puesto de Salud Huaroscondo - Cusco

2019. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Andina del Cusco.
16. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo febrero - marzo 2019. Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería. Universidad nacional de Piura.
 17. Huayhua L, Lazaro H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería. Huancayo: Universidad Roosevelt.
 18. Orihuela Mendoza Y. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UN CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE- 2019 Lima: universidad privada del norte; 2019.
 19. Oyenira Y, Adeyeye O, Sowunmi C. Evaluation of patient satisfaction with the quality of maternal and child services of health facilities in Ile-Ife, Osun State. *African Journal of Midwifery and Women's Health*. 2020; 14(3): p. 1-18.
 20. Pratama V, Hartini S. The effect of perception of health care service quality on patient satisfaction and loyalty in mother and child hospital. *Journal Manajemen Teori Dan Terapan*. 2020; 13(3).
 21. Mabika S, Mbampe E. Assessing mother's satisfaction in mother and child care center of Gabon: A study based on communication and responsiveness quality. *ZENITH International Journal of Multidisciplinary Research*. 2019; 9(5): p. 171-182.

22. Esfandiari R, Shabestari A. Mothers' Satisfaction with Hospital Care in Children. *Annals of Medical and Health Sciences Research*. 2019; 9: p. 608-613.
23. Jelita A, Girsang E, Nasution S. Forecasting Maternal Satisfaction with the Quality of Pregnancy and Childbirth Services using the ANFIS Method. *International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*. 2020; 5(7): p. 133-140.
24. Gejea T, Abadiga MHT. Maternal Satisfaction with Delivery Services of Government Hospitals in Ambo Town, West Shoa Zone, Oromia Region, Ethiopia, 2020. *Dovepress*. 2020; 7(8): p. 1225-1235.
25. Manuela F, Borges Z. Strategies for increase satisfaction with nursing care in hospitalized children: a Delphi study. *Enfermería global*. 2021; 62(5): p. 161-175.
26. Kiran A. Service Quality Models: A Gap Study. *Business and Economic Research*. 2016; 7(1): p. 1-18.
27. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - puesto de Salud I - 2 Amantani, Puno 2018. Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en enfermería. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
28. Ahmed R. New Technology in Nursing Education and Practice. *Journal of nursing and health science*. 2017; 6(6): p. 29-38.
29. Alexandre P, Costa P, Mondragon E, Fernandes M, Parente I, Lira J. The dimensions of the human being and nursing care in the pandemic context of COVID-19. *EAN*. 2020; 24(1): p. 1-7.

30. Taghinezhad F, Mohammadi E, Khademi M, Kazemnejad A. Humanistic Care in Nursing: Concept Analysis Using Rodgers' Evolutionary Approach. *Iranian journal of nursing and midwifery research*. 2022; 27(2): p. 83–91.
31. Mihdawi M, Al-Amer R, Darwish R, Randall S, Afaneh T. The Influence of Nursing Work Environment on Patient Safety. *Workplace health & safety*. 2020; 68(8): p. 384–390.
32. Kritsotakis G, Gkorezis P, Andreadaki E, Theodoropoulou M, Grigoriou G, Alvizou A, et al. Nursing practice environment and employee silence about patient safety: The mediating role of professional discrimination experienced by nurses. *Journal of advanced nursing*. 2022; 78(2): p. 434–445.
33. Arsat N, Chua B, Wider W, Dasan N. The Impact of Working Environment on Nurses' Caring Behavior in Sabah, Malaysia. *Front. Public Health*. 2022; 10(1): p. 858144.
34. Kandula U. Watson Human Caring Theory. *JNPE*. 2019; 5(1): p. 28-31.
35. Kwame A, Petrucka P. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nurs*. 2021; 20(1): p. 158.
36. Sugg H, Rusell A, Morgan L, Smith H, Morley D, Burnett S, et al. Fundamental nursing care in patients with the SARS-CoV-2 virus: results from the 'COVID-NURSE' mixed methods survey into nurses' experiences of missed care and barriers to care. *BCM Nursing*. 2021; 20(5): p. 1-17.

37. Wasik M. The role of the nurse in improving the quality of healthcare. *Journal of education, health and sport*. 2020; 10(4): p. 68-74.
38. Chang W, Nur A, Wen C, Nan C. The application of SERVQUAL Model to construc indicators for improvement of agricultural products exhibitons service quality. *Open Access Library Journal*. 2020; 8(3): p. 1-9.
39. Rojas F, Coluccio G. SERVQUAL Model with Interrelated Dimensions. The Case of The Pharmacy in Mexico. *Journal of Technology Management & Innovation*. 2021; 16(2): p. 1-17.
40. Karim M. Servqual model for measuring customer satisfaction: An analysis of quantitative data. *Journal of Business and Management Research*. 2020; 4(12): p. 117-125.
41. Torres M. Calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion del paciente que acude al servicio de hospitalizaion de la clinica San Jose, Cusco 2021. Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en enfermeria. Universidad Autonoma de Ica.
42. Escudero C, Cortez L. Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. 1st ed. Machala: UTMACH; 2018.
43. Hnaire E. Métodos de investigación..
44. Alamanda K, Damayanti D, Kamaratih D, Bil A. Factors that Affect Job Satisfaction of Academic Employee. *Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences*. 2020; 436(8): p. 1011-1016.

45. Orihuela Mendoza KY. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA]
[, editor. [Lima]: universidad privada del norte; 2019.
46. MINSA. Sistema de gestion de la calidad en Salud: Documento tecnico RM 519-
Lima-Perú. 2007.
47. Gallardo E. Metodología de la investigación. 1st ed. Huancayo: Universidad
continental; 2017.
48. Hastalarinda H, Uyumda T, Bakim I, Yaklasimi D. Nursing Approach Based on
Watson's Theory of Human Caring in Treatment Adherence in Hemodialysis
Patients. Bezmialem Science. 2020; 8(2): p. 189-195.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción con calidad de atención.	Es una sensación agradable como resultado de la percepción de las personas al lograr algo o proporcionar oportunidades. En consecuencia, la satisfacción se conceptualiza como hacer que los pacientes satisfacen sus deseos ya que en su mayoría es cumplir con el tiempo y el servicio, según la visión que puede tener una persona respecto a un servicio o atención brindada. (43)	Esta variable será medida a través de las puntuaciones conseguidas mediante el cuestionario sobre Satisfacción con calidad de atención teniendo como escala los valores de Likert.	Oportuna Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficiencia - Seguridad - Continuidad - integridad - respeto - continuidad - Interés - Amabilidad - confianza - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad 	<p>4,5,6,7,8, 9,10,11,12</p> <p>1,2,3,13,18, 19,12</p> <p>14,15,16,17, 21,22</p>	Ordinal

Anexo 2. Tabla de categorización.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención oportuna de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención humana de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022?</p> <p>¿Cuál el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención entorno de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención oportuna de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</p> <p>Identificar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención humana de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</p> <p>Identificar el Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención entorno de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción con calidad de atención</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Población: 120 madres</p> <p>Muestra: 120 madres</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario</p>

Anexo 3: INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN DE LA MADRE

Presentación

Buenos días señor (a): Somos estudiantes de pregrado de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo, estamos realizando un estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz- Perú 2022”. Para lo cual solicito su colaboración a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Marque con un (X) las respuestas que considere conveniente.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

I.- Datos Generales

Edad de la madre_____

Lugar de procedencia_____

Estado civil_____

Edad del niño_____

Grado de instrucción_____

Ocupación_____

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

3 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre

2 = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

N°	PREGUNTAS	Alternativas		
		Siempre	A veces	Nunca
1.	Al ingresar al servicio de CRED la enfermera le saluda.			
2.	Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada.			
3.	Durante la atención llama al niño por su nombre y no por diminutivo.			
4.	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
5.	Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia.			
6.	Al terminar la consulta la enfermera se despide y acompaña a la puerta.			
7.	La enfermera le explico los procedimientos que se realizaron			
8.	La enfermera le explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9.	La enfermera realizo la evaluación física.			
10.	Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista.			

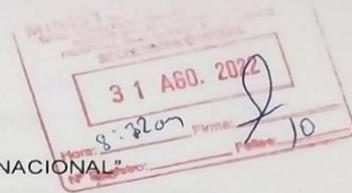
11.	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
12.	La enfermera le sonríe y le habla al niño.			
13.	La enfermera explica sobre cómo se está desarrollando su Niño.			
14.	Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles			
15.	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
16.	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
17.	Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuada.			
18.	Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas.			
19.	La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED			
20.	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
21.	Durante la atención la enfermera evita las corrientes del aire.			
22.	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			

Anexo 4: carta de autorización



Universidad
César Vallejo

CARGO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 27 de agosto de 2022

Señor(a):

Blga. JUANA TEOFILA CHIROQUE GRANADOS
DIRECTORA DEL HOAPITAL SAN JUAN DE DION CARZ
Av. Circunvalación Norte s/n, Distrito Caraz, Provincia de Huaylas red Huaylas Norte.

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

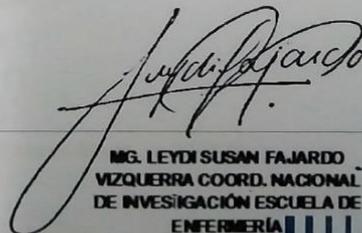
Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que los Bach. FLORES DE LA CRUZ SARA MILAGROS, con DNI 74951356 y GONZALES MENDOZA, YORDAN YEVERSON con DNI 70474684, del Programa de Titulación para universidades nolicenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: "Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz-Perú, 2022

", en la institución que pertenece su digna Dirección; agradecerle y brindarle las facilidades correspondientes.

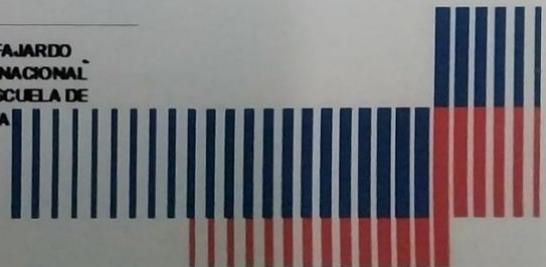
Sin otra mención, me despido de Usted, no sin antes expresar agradecimiento de mi especial consideración personal.

cc: Archivo PTUN.



M.G. LEYDI SUSAN FAJARDO
VIZQUERRA COORD. NACIONAL
DE INVESTIGACIÓN ESCUELA DE
ENFERMERÍA

www.ucv.edu.pe



Anexo 5:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de:

coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_t} \right)$$

Dónde:

A: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

K: Número de ítems validos

Si: Varianza de la diferencia de los puntajes impares e pares

St: Varianza de los totales de escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

Alfa de Cronbach		0.90 %
------------------	--	--------

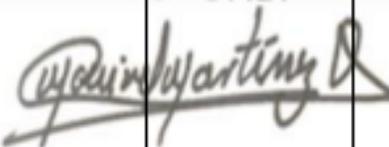
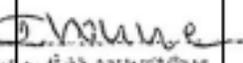
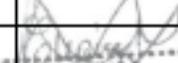
La validez y la confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un valor mayor de 0.60. Por lo tanto los instrumentos son confiables.

Anexo 6: Revalidación del Instrumento

Validez del instrumento por el juicio de expertos

Título del informe de tesis

“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020”.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN	COLEGIATURA	FIRMA
01	Mg. Margarita Gamboa Urbina	Supervisora y capacitación dpto. de enfermería	31421	 NA 808433500 Lic. MARGARITA GAMBOA URBINA CEP 31421
02	Mg. Marivel rosa Veliz Martínez	Docente investigador de la UPFRH	54	 nada
03	Mg. Ivonne Paz Gutiérrez	Mg: enfermera en docencia	14012	 Lic. Enfermera CEP 14012 NA: 805155900
04	Mg. Andrea Chávez Méndez	Lic. Enfermera Jefe de practicas	28170	 Mg. Andrea Chávez Méndez CEP 28170 RE 2628 RM 175 JEFE DE PRACTICAS
05	Lic. Enfermera luz Díaz Lazo	Especialista en gestión de servicios de salud	31223	 Luz J. Díaz Lazo Lic. Enf. Especialista Gestión en Servicios de Salud CEP 31223 REE 13141

Anexo 8:







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz-Perú, 2022", cuyos autores son FLORES DE LA CRUZ SARA MILAGROS, GONZALES MENDOZA YORDAN YEVEERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 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.

LIMA, 05 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN DNI: 71977614 ORCID: 0000-0003-4692-0518	Firmado electrónicamente por: LFAJARDOV el 25- 04-2023 12:57:59

Código documento Trilce: TRI - 0540567