



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de
los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo
Mandamiento, Hualmay 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

AUTORES:

Bch. Mallqui Vergara Lady Nohely (0000 0002 5879 3352 ORCID)

Bch. Valdiviezo Luzuriaga Yillibel Zulema (0000-0002-2556-4115 ORCID)

ASESOR:

Mgt. Ruiz Ruiz María Teresa (0000-0003-1085-2779 ORCID)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo, está dedicado a Dios ya que somos su voluntad, a nuestras familias quienes son nuestros impulsores día a día para seguir adelante, también a la comunidad de enfermería, por ser la motivación directa de seguir y culminar nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien nos llena de bendiciones todo este tiempo, a él por ser nuestro guía y darnos sabiduría para culminar la carrera universitaria.

Agradecer a nuestra asesora Mgt: Ruiz Ruiz María Teresa por su apoyo en la elaboración de todo el proceso de investigación, y sobre todo guiarnos con la sabiduría que le caracteriza y paciencia para que este trabajo de investigación se desarrolle a favor de la salud y la sociedad.

A la institución de salud Domingo Mandamiento, a las autoridades del mismo y asimismo a los usuarios que fueron participe de su colaboración en el llenado de instrumento y la recolección de datos. A todos ellos un enorme agradecimiento.

Las Autoras

ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	lx
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
Tipo y diseño de investigación	12
Variables y Operacionalización	16
Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
Procedimientos	21
Método de análisis de datos	22
Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	17
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

TITULO	Pág.
Tabla 1. Relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.	17
Tabla 2 Prueba de correlación de Spearman entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021	18
Tabla 3 Relación entre la dimensión técnica de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021	19
Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión técnica de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.	20
Tabla 5. Relación entre la dimensión interpersonal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021	21
Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión interpersonal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021	22
Tabla 7. Relación entre la dimensión entorno de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.	23
Tabla 8. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.	24

ANEXOS

TITULO	Pág.
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	40
Anexo 2: Consentimiento informado	42
Anexo 3: Consentimiento o autorización de la ejecución	43
Anexo 4: Cuestionario Variable 1	44
Anexo 5: Cuestionario variable 2	46
Anexo 6: Calculo de tamaño muestral	48
Anexo 7: Jueces de experto instrumento 1	49
Anexo 8: Mat Jueces de experto instrumento 2	50
Anexo 9: Confiabilidad del instrumento 1	59
Anexo 10: Reporte de originalidad del programa Turnitin	60

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población se consideró según el promedio trimestral de atención un total de 240 pacientes mensualmente, sin embargo, debido a la coyuntura se aplicó el muestreo no probabilístico por elección del autor con un total de 50 madres que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión. La técnica de estudio fue la encuesta y según las variables los instrumentos, evaluados en una base de datos de SPSS 21 y con prueba estadística de Relación Rho de Spearman. Dentro de los resultados Existe relación directa entre ambas variables, mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, se identificó la existencia de una correlación significativa p valor = 0.452, lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ obteniendo una correlación positiva. Dentro de los resultados de las variables tenemos que la calidad del cuidado fue regular con 46% (23) y el nivel de satisfacción medio en 42% (21).

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, usuarios, cuidado, enfermería.

ABSTRACT

The objective of the research study was to determine the relationship that exists between the Quality of nursing care and the level of satisfaction of the users who attend the Domingo Mandamiento Health Post, Hualmay 2021. The study was quantitative, correlational, design not experimental and cross-sectional. The population was considered according to the quarterly average of care a total of 240 patients monthly, however, due to the situation, non-probabilistic sampling was applied by choice of the author with a total of 50 mothers who met the inclusion and exclusion criteria. The study technique was the survey and, according to the variables, the instruments, evaluated in an SPSS 21 database and with the Spearman Rho Ratio statistical test. Within the results There is a direct relationship between both variables, through the Spearman Rho correlation test, the existence of a significant correlation p value = 0.452 was identified, which is why it is higher than the theoretical value of $\alpha = 0.05$ obtaining a positive correlation . Among the results of the variables we have that the quality of care was regular with 46% (23) and the average level of satisfaction in 42% (21).

Key words: Quality, Satisfaction, users, care, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional los problemas de gestión en la salud, tienen alta relevancia en la insatisfacción del usuario, esto indica que a nivel sanitario el sistema de salud tiene que preocuparse al máximo sobre las condiciones que tenga la población, manteniendo unos buenos costos, condiciones laborales, buena prestación de servicios y sobre todo la reducción de desiguales, sin embargo, hoy en día existen altas demandas en quejas y sugerencias ante las atenciones y cuidados brindados, por ello muchas veces, las instituciones de salud son mal catalogadas por los usuarios. ⁽¹⁾

Uno de los desafíos asumido por los profesionales de enfermería son los grandes cambios de la política sanitaria, parte de ello se encuentra las nuevas tecnologías, en mejora y direccionamiento a las prácticas preventivas en el primer nivel de atención, ya que el fortalecimiento del mismo evitaría el hacinamiento en los hospitales, por ende el cuidado ya no solo se encuentra en las instituciones de mayor complejidad, sino en puestos y centros de salud, garantizando que la comunidad logre satisfacer sus necesidad, sobre todo si existen grupos vulnerables. ⁽²⁾

En varios países del mundo una de las tendencias que ha fomentado el profesional de enfermería es la práctica avanzada, es decir la valoración del trabajo en la atención primaria de salud, pues muchas veces la observación se encuentra en instituciones con hospitalización, sin embargo, la prevención y evaluación del trabajo se encuentra en varios niveles de atención ⁽³⁾

Una investigación realizada en el país de Brasil el 98% de sus habitantes consideran que el sistema de salud de su país es ineficiente, es decir que la calidad asistencial por parte de los profesionales de la salud ⁽⁴⁾, es así que se menciona que la profesión está ligada en función al estrés, y esta a su vez es considerado de riesgo por dos motivos, uno por su salud y otro por ser muchas veces los predictores en base a el estado emocional y el trato que se le da al usuario ⁽⁵⁾.

El usuario no solo valora salir sano, su expectativa es sentirse bien antes, durante y después de la evaluación, por ello se identifican indicadores que ayudarían a evaluar parámetros que midan su estado tales como la presencia de la calidez del personal, el trato humanizado y sobre todo la información que se dé, el apoyo físico y psicológico, sobre todo la confianza y seguridad que tenga la zona de atención, llamada entorno. ⁽⁶⁾

En Perú se realizó un estudio donde demostraba la calidad de la atención en donde se manifiesta que el mayor obstáculo para enfrentarse a los problemas sanitarios en la insatisfacción de los usuarios en la dimensión confianza, capacidad de respuesta del profesional, la empatía, y sobre todo el buen trato. ⁽⁷⁾

Asimismo, se realizó una investigación en donde estudio al nivel de satisfacción en cuanto a la evaluación del cuidado que brinda el profesional de enfermería, cuando asisten al control cred, señalando que la dimensión tiempo es un factor problema en la atención ya que la satisfacción fue baja, las razones fueron por el poco tiempo dedicado al paciente y que el tiempo brindado no es el suficiente o adecuado para resolver sus dudas. ⁽⁸⁾

Un estudio de posgrado en Lima, determina una realidad en ambas variables, pues refieren que el nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención una de las dimensiones que resalta por su calidad de vocación de servicio es la dimensión humana, en donde mencionan que es la dimensión que con un 96% se encuentra medianamente satisfecho, seguido de la dimensión técnico-científico, demostrando que aun el profesional tiene problemas en la sensibilidad, cognición y arte de llegar al usuario⁽⁹⁾

Actualmente los medios de comunicación cumplen un rol trascendental en cuando a la información que brindan, sobre todo la prensa local, que no solo es televisión y radio, sino las cadenas de reportajes en vivo a través de aplicaciones por redes sociales, en donde se evidencian los casos inapropiados de los usuarios referente a la atención en la salud ⁽⁶⁾, dicha incomodidad se ve reflejada en las reclamaciones, en otros casos existen que no expresan sus molestias, originando otro problema como la deserción en su atención o la

pésima impresión teniendo que multiplicar el mensaje de impase a sus amigos o familiares, quienes indirectamente generan una pérdida de prestigio a la institución ⁽³¹⁾.

Por ello el profesional sanitario de enfermería refiere que muchas veces los usuarios no toleran la espera para turnos, o que no comprenden las altas demandas de atención, muchos usuarios llegan a recibir la atención desde un enfoque diferente, pues no llegan por algún cuidado preventivo-promocional sino con enfermedades ya avanzadas, fomentando muchas veces a la incomodidad seguida de quejas y manifestación despectiva al personal de salud que labora en el primer nivel de atención.

A nivel local, uno de los problemas evidenciados se encuentra desde la experiencia universitaria, en donde la carga y la dificultad del profesional en fraccionar su tiempo de atención y administrativo queda muy corto, ya que se tiene que llenar muchos formatos para dar por ejecutado su actividad, esto sucede en los primeros niveles de atención, se lleva estrategias y trabajo preventivo comunitario que es de difícil acceso, muchas veces las distancias son motivo de agotamiento del profesional.

Por ello se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo es la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021?

Por ello la siguiente investigación se realizó con el fin de demostrar, analizar y sobre todo verificar el trabajo del profesional medido a través de la variable de la calidad del cuidado, así como la satisfacción que puedan tener los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, una de las preocupaciones es abordar en todo aspecto al profesional, el sistema de humanización no solo se encuentra en los gran niveles de atención como hospitales, sino en primer nivel de atención, ya que muchas veces es liderado por el profesional de enfermería, necesitamos profundizar una gran reflexión acerca del cuidado en donde tenemos como fuente, valores humanos, actitudes y sobre todo el amor a la profesión en estos tiempos difíciles, como es la pandemia.

Dichos resultados podrán servir como identificación de problemas de la institución, para planificar medidas correctivas, en búsqueda del perfeccionamiento del cuidado desde el trabajo del profesional de enfermería.

En este sentido el cuidado que brinda la/el enfermera(o) debe estar enfocada (o) hacia el logro de una plena satisfacción, considerando que la/el enfermera(o) debe estar comprometido en el objeto de estudio de su profesión, direccionando sus cuidados hacia las necesidades y manteniendo ese equilibrio en la salud , pues no lo es todo la parte biológica sino también la psicológica y espiritual, es ahí donde se pierde muchas veces el principio de nuestro quehacer diario en el servicio a nuestra profesión que es el cuidado humanizado, pues el usuario es un ser humano vulnerable ante la situación en la que encuentra, y se sitúa frente a un servicio que en lugar de satisfacer sus necesidades, es frío, irritable y muchas veces inclemente. Por ello los beneficiados serán ante todo los usuarios que se atienden en dicho centro, en cuanto a los profesionales sanitarios, especialmente de enfermería se logrará la concientización y la formulación de metas en base a la calidad de atención, así como la tranquilidad laboral.

Planteándose como objetivo general determinar la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021. y como objetivos específicos a identificar las dimensiones: Técnicas, interpersonal y entorno en relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

Finalmente, tenemos dentro la hipótesis general:

H₁: Existe relación directa entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₀: No existe relación directa entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

Y como hipótesis específicas:

H₁: Existe relación directa entre la dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₀: No existe relación directa entre la dimensión técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₁: Existe relación directa entre la dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₀: No existe relación directa entre la dimensión interpersonal y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₁: Existe relación directa entre la dimensión entorno y de la satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

H₀: No existe relación directa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto internacional y nacional, se realizaron estudio previos y similares en temas de investigación con el estudio, citándolos a continuación:

Morales L y García, J ⁽¹²⁾ quienes estudiaron al nivel de satisfacción en relación a los servicios prestados como sector público en el país de Colombia en el 2020, dicho estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, realizado en 196 puntos el cual conto con 12573 usuarios evaluados, demostrando que la atención en dicha institución es de nivel aceptable, sin embargo, acotaron opiniones sobre opciones de mejoramiento dando oportunidad a sentir que puede mejorar su atención. Dentro de los resultados se evidencia que la satisfacción de acuerdo a la calificación del servicio es 85%, en donde el 71% habla bien de la atención y el 76% puede recomendarla.

Pedraje L., Valdés G., Riveros I. y Santibañez, D. ⁽¹⁰⁾. Tuvieron como objetivo a evaluar la percepción de la calidad de servicio en el Hospital Regional del país de Chile en el 2019, estudio exploratorio y descriptivo, en donde tuvo como guía metodológica al método Servperf, los resultados que tuvieron mayor significación fueron las dimensiones elementos tangibles a 4,62 puntos, la seguridad 4,45 seguido de la seguridad de respuesta con 4,09, la empatía con 4,07 y a la fiabilidad de 3,99, siendo la más desfavorables la última dimensión reflejando las actitudes de desconfianza, lo que compromete la deficiencia del servicio, el 68% de la muestra califica su estado de salud como 'bueno'.

Suárez, G. Robles, R. Serrano, G. Serrano, H. Armijo, A. y Anchundia, R ⁽¹¹⁾ quienes estudiaron a la percepción de los usuarios en la calidad de atención en un centro de salud del país del Cuba, estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, asimismo contó con 370 habitantes, en donde se aplicó el cuestionario multidimensional SERVQUAL, en donde se obtuvo como resultado que se evidencia al ambiente como factor principal de satisfacción media, así como las expresiones de mejorar la infraestructura y sobre mencionar que falta mejorar la empatía del personal hacia los usuarios; dentro de los resultados tuvieron como resultados generales que la calidad es buena con el 47 % seguido de regular con

el 28%, dentro de los elementos en dicha variable tenemos a los elementos tangibles con un 47% seguido del calificado como malo en un 26%, asimismo la variable percepción tiene el 47% bueno y el 29% regular.

Becerra, B. Pecho, L y Gómez, M. ⁽¹³⁾. Estudio donde determina al nivel de satisfacción del usuario de un establecimiento del primer nivel, en la atención durante pandemia COVID-19 en el 2020 en el Perú. Dicho estudio es descriptivo de tipo transversal, prospectivo, conformado por 120 usuarios, el cual tuvo como instrumento SERVQUAL del Ministerio de Salud. Dentro de las conclusiones se menciona que el 38,3% encuentran la satisfacción de nivel medio y el 61,7% insatisfecho, las dimensiones que tuvieron más realce son la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía por parte del profesional, es por eso que se demuestra la insatisfacción en los usuarios ante el servicio de la salud.

Padilla, A y Serrano, N ⁽¹⁶⁾. Quienes estudiaron a la calidad del cuidado del profesional de enfermería en atención del consultorio CRED en el Centro de salud Villa María Perpetuo en el 2020, Lima en el país de Perú, la metodología es de tipo descriptivo de corte transversal, de diseño no experimental, tiene como muestra a 107 madres quienes contestaron al instrumento basado en un cuestionario de 20 ítems, donde mostraron como resultados que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel medio en un 64% , y las dimensiones que tuvieron mayor problema es la dimensión técnica, entorno.

Cchaua, L. ⁽¹⁷⁾. Investigó a la satisfacción sobre la atención de enfermería en CRED en la ciudad del Cusco, el 2019 en el país de Perú, la metodología de la investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, el cual la población estuvo constituida por 62 madres, en donde se encontró dentro de los resultados que el nivel de satisfacciones es bajo en varias de las dimensiones, como la técnica-científicos, la dimensión humana, y sobre todo el entorno en el que no logran satisfacer sus expectativas, una vez más el espacio donde recibe la atención, la empatía del profesional y sobre todo la científicidad con la que se brindan los cuidados, sin embargo son las dimensión en los que más se enfocaron las madres, opinando dentro de sus respuesta que no es la calidad adecuada. Dentro de los

resultados tenemos que el 82% tiene un nivel satisfacción bajo, y dentro de las dimensiones técnica científico esta con satisfacción baja al 69% y en la dimensión entorno al 97%, el cual hace necesario tener como referencia que existe un problema en cuanto la información, empatía y ambiente con el que se recibe a los pacientes.

Huanca, Y ⁽³³⁾ quien tuvo como objetivo a determinar la satisfacción de las madres en cuando al cuidado de enfermería en el servicio CRED, en un Centro de Salud Carmen Medio en el 2018 del país de Perú, dicha investigación es de tipo descriptiva, de diseño transversal, de diseño no experimental, tuvo como población de madres con menores de 5 años, obteniendo como muestra conformada por 110 madres, asimismo se contó con el instrumento SERVQUAL (Quality Service), es por ello que los resultados revelaron que el 78% se encuentran insatisfechas, de las cuales las dimensiones que fueron analizadas la capacidad de respuesta, aspectos tangible, seguridad y empatía son las que causaron insatisfacción en mas de la mitad de los usuarios.

Hernández, A. Rojas, C. Prado, J. y Bendezú, G. ⁽¹⁴⁾. Quienes estudiaron a la variable satisfacción del usuario en algunos establecimientos del ministerio de salud, y sus factores asociados, dicho estudio es de corte transversal, tipo descriptivo, de diseño no experimental, la población en estudio estuvo conformados por los 14 206 adultos en una población expandida de 7 684 602, que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. El estudio mencionó que es difícil tener una lengua materna distinta, sin embargo, se asoció que la menor satisfacción recibida fue cuando existen aglomeraciones durante la atención, y también especificaron que los que Vivian en la selva tuvieron mayor satisfacción. A nivel nacional el 74% mencionaron que en el último año fue bueno, y los que señalaron mayor porcentaje es de Amazonas 89% y Cajamarca en un 89%, indicando que el servicio recibido si fue el adecuado.

Astuhuilca, J. ⁽¹⁵⁾. La investigación que realizó estuvo enfocada en analizar la relación entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en CRED, en la ciudad de Arequipa, en el 2018. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con una población de

1403 madres y como muestra a 302 madres, en donde tuvo como técnica a la entrevista, como instrumento al cuestionario, utilizando como prueba estadística al Chi cuadrado y al Rho de correlación de Spearman. Dentro de sus resultados refieren que el nivel de satisfacción fue alto, con tendencia a medio, en la variable calidad existe también un 59% de nivel medio, en cual indica que no es la mejor, pero que existen indicadores que pueden mejorar.

Cordero, L. Montes, C. Velásquez, J. Rodríguez, Y. Vigo, W. y Rosas, A. ⁽³²⁾ quienes estudiaron a la calidad de atención del profesional en el servicio de CRED, en 18 establecimientos de salud en el Perú en el 2016, estudio de tipo descriptivo, de enfoque cuali-cuantitativo, estudiado en las siguientes zonas: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Huancavelica, Puno y Ucayali, trabajaron con entrevistas en profundidad, dentro de los resultados mencionan que los principales problemas se encuentran en la falta de calidez, incumplimiento en el horario dispuesto, el tiempo de atención, el cual hace que las respuestas son insatisfechas, en cuando a las actividades que se realizan dentro de la atención en forma del cuidado profesional que generarán beneficio al usuario.

Dentro de las teorías que refuerzan las variables de estudio tenemos a la teoría de Jean Watson y Donabedian:

La teoría de Jean Watson, menciona que el cuidado humanizado es parte de la labor y el mensaje de vocación de servicio con el que cuenta el profesional de enfermería, la práctica se convierte en filosofía de acuerdo a la experiencia que pueda tener dentro de la realización de las actividades, dándole un valor personal y profesional en cuando a la conservación y autocuidado, este acto debe integrarse de tal manera que genere siempre el bienestar de paciente, ya que se trabaja muchas veces como educadora, gestora y sobre todo porque al realizarlo cumplimos un papel preponderante en cuando a mantener la dignidad del paciente ejerciendo un compromiso moral. ⁽¹⁸⁾

Por ello el cuidado humanizado de enfermería es necesario en la práctica clínica-profesional, preocupación de los cuidados de calidad no es algo reciente para los

profesionales de enfermería, dicho mensaje viene de tiempos atrás en donde Donabedian (1980) definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado.”⁽²⁰⁾

Para Avedis Donabedian estudio a la calidad de la atención y el nivel de satisfacción son aquellas dimensiones que pueden ayudar a toda organización desde el enfoque de los colaboradores y del usuarios, ya que después de valorar ambos podrán decir que la teoría que define ambas tiene realce en cuanto a la mejora de la institución según los componentes teóricos⁽²²⁾, en relación a la calidad del cuidado de enfermería se manifiesta al buen desempeño del profesional y de la forma en que desea garantizar su protección, ciencia y arte durante sus cuidados, y al mismo tiempo juntar todo lo ofrecido para lograr la satisfacción del cliente, usuario y en este caso a las madres⁽²⁷⁾ es por ello que el estudio está dirigido en base a las necesidades observadas y encontradas.

Asimismo, el cuidado no solo implica la atención por el motivo por el que llevo a la institución sino también a la evaluación exhaustiva en lo que comprende al accionar según la norma técnicas, la observación y el sentimiento de empatía tiene mucho que ver, ya que la confianza se gana no solo con el aspecto cognoscitivo sino con la experiencia, el arte de explicar lo sucedido y la educación que forme el profesional con la madre de familia.⁽²⁸⁾ Estas son medidas en el componente técnico, interpersonal y confort.

Las enfermeras en la práctica diaria realizan un gran número de actividades: en donde planifican todo el proceso de su atención hasta el proceso final de la misma dándose este proceso como parte fundamental de ciencia y arte en la planificación del cuidado, las pautas a trabajar con los niños y sobre todo en enumerar ordenadamente la secuencia de sus actividades, dentro de ello, tenemos a las prácticas en cuanto a la prevención y promoción y ello indica que⁽¹⁹⁾

Y en relación a la Satisfacción del paciente depende del trato humanizado con que se lleve dicho cuidado, así como la importancia de tener un ambiente adecuado para recibir al paciente.⁽²¹⁾ El cuidado humanizado estudiado por Jean Watson

quien señala que el objetivo primordial de la enfermera es brindarle al enfermo de tal manera que logre el equilibrio entre mente, alma y cuerpo a través de herramientas como el cuidado y sus características para llegar a su autoconocimiento ⁽³³⁾

La satisfacción del paciente en los servicios de salud están considerados por las necesidades y expectativas del usuario desde un enfoque holístico, desde el aspecto físico, emocional y hasta espiritual ⁽²³⁾, por consiguiente son medidas en fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Dentro de la variable calidad están divididas en dimensiones, organizadas según la teoría de Donabedian ⁽²⁵⁾ las cuales son tres, evidenciadas también en el instrumento de evaluación las cuales son: La técnica/científica, interpersonal y el entorno. Por otro lado, la variable satisfacción están divididas por: dimensión humana conocida por la forma empática y sensible durante el cuidado, dimensión segura, referida a darle la terapia sin ningún daño al paciente, dimensión oportuna: en donde se refiere a que el paciente pueda recibir su cuidado dentro del tiempo pertinente, la dimensión continua que es la capacidad de realizar el servicio adecuadamente dando una secuencia sin interrumpir el proceso de atención al usuario. ⁽²⁴⁾

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de nivel básico ya que es un estudio en donde la obtención de la información es reforzarla de acuerdo a lo estudiado asimismo se estructura nuevas ideas en base a la información que se obtuvo, se utilizó el método hipotético deductivo, pues se planteó hipótesis para demostrar el fenómeno del estudio, de tipo correlacional porque se estableció la relación entre ambas variables las cuales se comprobaron con una prueba estadística. ⁽²⁶⁾

El diseño es no experimental ya que ambas variables de estudio se mostraron tal y como demuestre la prueba estadística, asimismo se observa el valor del resultado, sin alterarlos o cambiarlos en un antes y después, registrando los hechos tal cual el tiempo determinado en que se obtuvieron el comportamiento de las variables. ⁽²⁶⁾

3.2 Variables y Operacionalización

El estudio es formulado con dos variables las cuales se conceptualizan a continuación:

Calidad del cuidado de enfermería se refiere al buen desempeño profesional, en buen uso de los recursos y garantizar el beneficio del paciente logrando una correcta estabilidad emocional de enfermero-paciente durante su atención ⁽²⁷⁾

Nivel de satisfacción es la medición en base a la opinión de los pacientes en cuanto al cuidado que enfermería durante su atención en el establecimiento, en donde se respeten los beneficios de ambos y se logre la expectativa de los pacientes ⁽²⁸⁾

La operacionalización está centrada en dimensiones e indicadores por cada variable (Ver anexo 1).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de todos los sujetos que forman parte del estudio, conformado por los pacientes atendidos en el Puesto de salud Domingo Mandamiento, dicha población es conocida, datos que se encuentran registradas en el cuaderno de atenciones diarias, se obtuvo un promedio trimestral de atención un total de 240 pacientes mensualmente.

La muestra la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán dato, por ello la muestra fue un total de 148.

Sin embargo debido a la coyuntura el tipo de muestreo fue no probabilístico por elección del autor es decir por conveniencia, ya que permitió seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos ⁽³⁶⁾, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para investigar por las medidas protocolares debido a la pandemia, por ello se contó con un total de 50 madres de familia que acuden al servicio de Crecimiento y desarrollo de enfermería en el Puesto de Salud Domingo Mandamiento 2021.

Criterio de elegibilidad:

Inclusión:

- Usuarios continuadores del establecimiento
- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios sin limitaciones auditivas y visuales.
- Usuarios que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Usuarios que acudan al servicio de crecimiento y desarrollo, es decir área NO COVID.

Exclusión:

- Usuarios de otros servicios.
- Usuarios que ingresen por triaje COVID.

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio
- Usuarios con limitaciones auditivas o visuales.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones ⁽³⁷⁾, por ello a continuación se describe la ficha técnica de cada instrumento.

Para la **variable de calidad**, se utilizó el instrumento elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskenss Pedro instrumento el cual fue modificado del instrumento de Maldonado R – 2012, como se realizó modificaciones (Adaptabilidad), obtenido del estudio de investigación realizado por Carmen y Sosa, en el departamento de Lima- Perú (2018), efectuaron la prueba de consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada uno de estos influye en la variable. Se observa que el alfa de Crombach individual de cada ítem es superior al 0.3, en algunos casos es cercano a este valor por lo que consideraron seguir manteniendo el ítem dado que la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821. ⁽²⁹⁾

El cuestionario de calidad tiene dos alternativas de respuesta: De acuerdo y En desacuerdo, el cuestionario cuenta con 8 ítems positivos y 14 negativos, dándole valor a los positivos de acuerdo 2 y en desacuerdo 1 y en los negativos al revés. La dimensión humana es de 1-9 ítems, la dimensión oportuna es de 10-18 ítems, la dimensión continua del 19 a 23 ítems, y la dimensión segura de las 24- 31 ítems. El total de ítems es de 22 ítems, dándole el mayor valor a 44 puntos y de menor valor a 22 puntos divide entre el rango de valoración siendo tres: bajo, medio y alto. Considerándose para las tres dimensiones valores finales de calidad de cuidado de enfermería:

Alta: 38 – 44 puntos

Media: 30 – 37 puntos

Baja: 22- 29 puntos

El cuestionario para la variable satisfacción fue elaborado y validado por las autoras Sivana y Tamaya en el 2015, en el departamento de Arequipa- Perú. La confiabilidad del instrumento tiene un Alpha de Crombach de 0.7689, la medición de la validez interna por dimensión obtuvo: humana, $a=0.7533$; oportuna, $a=0.7288$; continua, $a=0.6644$ y segura, $a=0.7437$.⁽³⁰⁾ El instrumento consta de 31 ítems, divididos en 4 dimensiones: Humana consta de 9 ítems (del 1 al 9), oportuna consta de 9 ítems (del 10 al 18), continua consta de 5 ítems (del 19 al 23) y segura consta de 8 ítems (del 24 al 31), el total de ítems es de 31 ítems, dándole el mayor valor a 61 puntos y de menor valor a 31 puntos divide entre el rango de valoración siendo tres: bajo, medio y alto

Valores finales de la satisfacción sobre a atención de enfermería:

Nivel Alto:53-62 puntos

Nivel medio: 42-52 puntos

Nivel bajo:31-41 puntos

Ambos instrumentos se sometieron a pruebas de validación y confiabilidad, para la validez se tuvo la prueba de concordancia de jueces a través de V. de Aiken dando un valor para en instrumento 1 de 0,90 (ver anexo 4) y para el instrumento 2 de 0,93 (ver anexo 5), asimismo se realizó a través de la prueba piloto a la confiabilidad con una valoración del instrumento 1 a 0,75 (ver anexo 8) y al instrumento 2 a 0,86 (ver anexo 9).

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se utilizó para la recolección de datos fue previamente la carta de permiso hacia la jefatura correspondiente para la ejecución del proyecto, adjuntando el resumen del proyecto así como los instrumentos de evaluación, siendo aceptado por la institución, paso siguiente fue llevar a cabo la ejecución en

las madres que acudían al servicio de CRED, en donde se llevó bajo estrictos protocolos de salud, que son parte del decreto de emergencia ante el COVID-19, llevando como parte del equipo de protección a la doble mascarilla, mandil y gorro, para ello el investigador llevaba también identificación para presentarse de tal modo que guardaba la distancia dispuesta por el MINSa. También se mencionó y calculó el tiempo que contaban para cada llenado de instrumento siendo un total de 15 a 20 minutos.

3.6 Método de análisis de datos

Para el estudio de investigación se aplicó la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, debido a conocer si las dos variables están correlacionadas, es decir, si los valores de una variable tienen que ver con la otra ⁽³⁸⁾, que tuvo como origen el paloteo de respuesta de los instrumentos de evaluación, todo realizado bajo el programa estadístico SPSS24, cuya información fue presentada a través de tablas y Gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Los principios éticos de la investigación son de carácter normativo para la institución y para el profesional de enfermería, ya que exige el respeto y accionar responsable del autor, dentro de los cuales se utilizaron los siguientes principios:

Beneficencia: a través de este principio bioético tienen el derecho de ser informados detalladamente para que, y porque se realizara esa investigación y porque son ellos el grupo objetivo, así como la presentación de los instrumentos a través de la técnica encuesta. ⁽³⁹⁾

Autonomía: este principio se caracteriza por deliberar de forma voluntaria si desea participar de la investigación, esto se da ante la firma y aceptación del consentimiento informado. ⁽⁴⁰⁾ Y por último el principio de no maleficencia en el que indica la explicación de parte del autor que no serán motivo de algún acto de victimización, manipulación o daño, antes durante o posterior a lo evidenciado por la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Calidad del cuidado	Nivel de Satisfacción							
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Mala	07	14,0	03	4,1	03	7,0	13	26,0
Regular	02	4,0	18	26,0	03	7,0	23	46,0
Buena	08	16,0	10	12,3	06	16,4	14	28,0
Total	17	34,0	31	42,4	12	24,4	50	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que la calidad del cuidado es de nivel regular y la satisfacción de nivel medio con un 26% (18), asimismo solo la calidad del cuidado es regular con 46% (23) y el nivel de satisfacción medio con el 42,4% (31).

Por ello según la hipótesis general:

H1: Existe relación directa entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

H0: No existe relación directa entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

Tabla 2 Prueba de correlación de Spearman entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

			NIVEL DE SATISFACCION	CALIDAD DEL CUIDADO
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	CALIDAD DEL CUIDADO	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la Tabla 2 se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.452, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman por ello el nivel de satisfacción tiene relación significativa con la calidad del cuidado de de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula **H₀** y aceptar la hipótesis alterna **H_a**.

Tabla 3 Relación entre la dimensión técnica de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Técnica	Nivel de Satisfacción							
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Mala	06	12,0	02	4,0	02	4,0	10	20,0
Regular	02	4,0	19	38,0	03	6,0	24	48,0
Buena	02	4,0	07	13,6	06	16,4	14	28,0
Total	10	20,0	28	55,6	12	24,4	50	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que la calidad del cuidado es de nivel regular y la satisfacción de nivel medio con un 38% (19), asimismo solo la dimensión técnica regular con 48% (14) y el nivel de satisfacción medio con el 55.6% (28).

Según la hipótesis específica N° 02:

H₁: Existe relación directa entre la dimensión técnica y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

H₀: No existe relación directa entre la dimensión técnica y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión técnica de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

			NIVEL DE SATISFACCION	TECNICA
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	TECNICA	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la Tabla 4 se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.652, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman por ello el nivel de satisfacción tiene relación significativa con la dimensión técnica y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula **H₀** y aceptar la hipótesis alterna **H_a**.

Tabla 5. Relación entre la dimensión interpersonal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

Interpersonal	Nivel de Satisfacción							
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Mala	03	06,0	09	18,0	02	4,0	10	20,0
Regular	08	16,0	10	20,0	06	12,0	24	48,0
Buena	02	04,0	06	12,0	04	8,0	14	28,0
Total	13	26,0	36	50,0	12	24,0	50	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que la dimensión interpersonal es de nivel regular y la satisfacción de nivel medio con un 20% (10), asimismo solo la dimensión interpersonal regular con 48% (24) y el nivel de satisfacción medio con el 50% (36).

Según la hipótesis específica N° 03:

H₁: Existe relación directa entre la dimensión interpersonal y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

H₀: No existe relación directa entre la dimensión interpersonal y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión interpersonal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

			NIVEL DE SATISFACCION	INTERPERSONAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,345*
	NIVEL DE SATISFACCION	Sig. (bilateral)	.	,014
		N	50	50
		Coefficiente de correlación	,345*	1,000
	INTERPERSONAL	Sig. (bilateral)	,014	.
		N	50	50

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la Tabla 1 se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.345, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman por ello el nivel de satisfacción tiene relación significativa con la dimensión interpersonal y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula **H₀** y aceptar la hipótesis alterna **H_a**.

Tabla 7. Relación entre la dimensión entorno de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Entorno	Nivel de Satisfacción							
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Mala	04	6,0	09	1,0	02	4,0	15	30,0
Regular	02	4,0	16	32,0	03	6,0	21	42,0
Buena	06	8,0	05	7,0	03	6,0	14	28,0
Total	12	18,0	30	50,0	08	24,0	50	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que la dimensión entorno es de nivel regular y la satisfacción de nivel medio con un 32% (16), asimismo solo la dimensión entorno regular con 42% (21) y el nivel de satisfacción medio con el 50% (30).

Según la hipótesis específica N° 04:

H₁: Existe relación directa entre la dimensión entorno y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021

H₀: No existe relación directa entre la dimensión entorno y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

Tabla 8. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021.

			NIVEL DE SATISFACCION	ENTORNO
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	ENTORNO	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la Tabla 8 se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.531, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman por ello el nivel de satisfacción tiene relación significativa con la dimensión entorno y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula **H₀** y aceptar la hipótesis alterna **H_a**.

V. DISCUSIÓN

En los últimos años la calidad del servicio que brindan los profesionales de la salud, cobra un papel importante en la evaluación de parte de los pacientes ya que la satisfacción es prácticamente el resultado final de los usuarios después de recibir una atención, muchos servicios de la salud, están preocupados por garantizar cada vez sus servicios y atenciones de la salud, sin embargo este sentido se ha ido perdiendo por múltiples razones, una de ellas es la exposición en redes sociales o medios de comunicación y la segunda es la deserción de pacientes por el trato dentro de consulta, por ello se realizó la presente investigación. Se presenta los siguientes hallazgos:

Dentro de los resultados de la primera tabla, tenemos a la existencia de relación entre la calidad y el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, asimismo se manejó también los resultados independientes de cada variable en donde nos muestra la similitud de sus resultados, por ejemplo la calidad del cuidado se encontró regular en un 46% (23) y el nivel de satisfacción en un nivel medio al 42% (21), ambos no forman parte de más de la mitad de los usuarios, por ende la presencia del problema se encuentra aún presente, si bien es cierto no necesariamente puede ser la actitud de la enfermera en el cuidado, si no lo que espera la paciente que los profesionales demuestren con sus niños, ya que según la teoría la profesión de enfermería es la ciencia que se dedica al cuidado de la salud de las personas, donde demuestran su ciencia, arte, destreza y actitudes en base a la prevención y promoción de actividades, y mencionarla significa tener mucho cuidado durante dicha evaluación.

Según la Tabla 2 menciona que existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidados con el nivel de satisfacción, por ello tenemos que la dimensión técnica también es de forma regular en un 48%(24), estos resultados indican que las capacidades del profesional se encuentran dentro de correcto para las madres, asimismo significa que durante su cuidado en su cita, el profesional muestra un buen desempeño científico, sin embargo existen algunos

ítems como verificar si entendieron sus dudas o si tiene una explicación más sencilla para su atención, entre otras actividades que se debe mejorar.

Por otro lado, es importante recalcar que muchas veces el problema en esta dimensión es que no terminan o cumple el paquete de cuidado completo es decir que el niño va a control de crecimiento y desarrollo no solo por peso y talla o vacuna sino por consejerías que contempla la normativa técnica y es allí donde caemos muchas veces en la rutina, sin darnos cuenta la escasez de dicho cuidado durante la atención.

El estudio se comparó con otros estudios como Morales L. y García J. ⁽¹²⁾ quienes mencionan similitud con los obtenidos en el estudio, llegando a explicar que muchos usuarios, hacen la comparación del trabajo de un primer nivel de atención con hospitales a los que muchas veces refieren que en los centro o puestos de salud existe mejor trato, sin embargo, los usuarios continuadores ya van evaluando por qué las necesidades para mejorar dicho rendimiento.

Así también tenemos a Padilla A. y Serrano N. ⁽¹⁶⁾ quienes mencionas que la calidad y satisfacción en su estudio fue de medio a alto, explicando su realidad destre otro tipo de nivel institucional, al igual que Cchagua, N. ⁽¹⁷⁾ quien menciona que la dimensión técnica científica al igual que la dimensión técnica es la de mejor rendimiento en sus profesionales, sin embargo, la humana y entorno no aplican totalmente nivel de satisfacción. Por su parte Suarez G. y Col ⁽¹¹⁾, Hernández A. y Col. ⁽¹⁴⁾ mencionan que en su estudio encontraron buena satisfacción y calidad dentro de los servicios de enfermería estudiados.

Dentro del rol protagónico del profesional de enfermería es el trabajo independiente en lo que concierne a tomar decisiones profesionales, como el tener a cargo el servicio de crecimiento y desarrollo, relacionándose a la valoración del profesional en cuanto a la aplicación de los cuidados con ciencia y arte en cuanto a la evaluación de cada niño, aportando un rol educador a la madres, además de propagar procedimientos de prevención y prevención, sin embargo dichas actividades no solo cumplen esos aspectos, las exigencias son más, pues se brindan múltiples cuidados con una sola visión holística, del cual

las personas que lo reciben la atención es decir las madres son quienes decepcionan ese trato y son quienes perciben dicha calidad y lo demuestran a través de la satisfacción.

Asimismo en la tabla 3 se observa también que existe relación entre la dimensión interpersonal de la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción, por ello la tabla independiente de la dimensión interpersonal también se encuentra regular en un 48%(24), seguido de malo en un 28%(28), dimensión que demuestra que aún existe problemas en cuanto al respeto, empatía y sobre todo mostrar habilidades de interés durante el proceso de atención en forma del cuidado holístico, sabemos que muchas veces las madres que llegan al control, no solo espera que la enfermera realice su trabajo, sino también que la traten con respeto en cuanto a los tiempos, a la dedicación, al buen trato con sus niños, entre otras actividades que hoy en día exige la población, y no por necesidad sino por derecho, es por ello que los profesionales actúan con humanidad y empatía durante el cuidado, sin embargo existen alguna pequeña proporción que se encuentra en búsqueda de una mejor atención.

Lo anteriormente señalado se debe a que están fallando algunos indicadores tales como que a veces la enfermera no es empática, la aceptabilidad de las madres en realizarse las intervenciones por parte del profesional es necesario, si este no desea , es porque fallo la confianza, solo así el paciente se sentiría en la necesidad de no proseguir o muchas veces en este espacio el paciente quiere su alta voluntaria, porque cree que no están haciendo nada por entender el avance de su niño, hecho totalmente descalificable al profesional encargado de su atención pues el punto está en resolver los problemas que se encuentren, la paciencia en un don importante que enfermería aun no logra establecer.

Por ultimo en la tabla 4, donde existe relación entre la dimensión entorno de calidad de cuidado y el nivel de satisfacción, tenemos que el entorno cumple de forma regular en 42% (21) las expectativas, esta dimensión abarca el acondicionamiento antes, durante y después de recibir los cuidados del profesional de enfermería, ya que dependiendo de ello se puede estimular al estado de animo y sobre todo a la tranquilidad durante dicha aplicación de

cuidados, sobre todo por en el servicio se trabaja con niños, pero existen situación en las que si la enfermera no estableció este grado de socialización la respuesta de comodidad, confort, información no alcanzara a la información deseada, todos los seres humanos seguimos un instinto y el parte irracional del cerebro, claro está que si el paciente aun no reconoce el estado de su enfermedad hacia adelante, en vano es todo cuidado, pues volverá a recaer porque los cuidados por parte de los profesionales están mientras dure su asistencia y permanencia en el puesto de salud y después será solo responsabilidad de ellos mantener el equilibrio de su salud, para ello la orientación de parte del profesional es muy importante resolviendo las preguntas acerca de su propio cuidado y su inserción a su vida cotidiana.

Estudios que difieren de los hallazgos encontrados en la presente investigación, tenemos a Cordero L. y col. ⁽⁸⁾ en donde nos muestra que la gran mayoría mención que se encuentra insatisfecho con la atención puesto que existe mucha demora de atención, que no desinfectan la zona ente un niño y otro.

Después de todo lo mencionado es importante resaltar que durante la investigación y aplicación de instrumentos, de acuerdo a la realidad sanitaria los resultados pueden verse reflejados en un contexto diferente es decir la aplicación de nuevas medidas de bioseguridad han hecho que las atenciones se den de manera diferente en cuando al acercamiento, al trato directo con el usuario, sin embargo las dimensiones están sujetas a hechos que son estandarizados durante la atención, pues el tan solo desinfectarse las manos, colocarse mandilón , doble mascarilla entre otros cuidado protocolizados hacen que no exista un riesgo, sin embargo puede haber servido como mejora en la calidad del cuidado, pero puede haber sido más delicado en la evaluación del nivel de satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021 según la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con un valor de p valor = 0.452. por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$.
2. Según el primer objetivo específico, existe relación directa entre la dimensión técnica y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021 se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.652, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$.
3. Según el segundo objetivo específico 2, existe relación directa entre la dimensión interpersonal y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.345, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ existiendo una correlación positiva considerable.
4. Según el tercer objetivo específico existe relación directa entre la dimensión entorno y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.531, por lo cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ obteniendo una correlación positiva.

RECOMENDACIONES

Primero: A jefatura de Puesto de Salud, Seguir motivando al personal y profesional que labora en su institución a mejorar la calidad de servicio, ya que es importante resaltar que existe medianamente calidad y satisfacción, aun no cumple con el total de sus expectativas. Así también dentro de sus reuniones aborden temas de capacitación sobre el proceso correcto del cuidado de enfermería, así como realizar sondeo de opiniones o estudios que vigilen dicha percepción u opinión durante el año trabajado.

Segundo: Al profesional de enfermería del Puesto de salud Domingo Mandamiento:

El cuidado debería enfocarse a satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando acciones en forma holística y no sólo considerar un modelo tradicional y rutinario en el que cabe la deshumanización enfocada sólo en la atención directa o en que primen actividades que necesite registrar el profesional tales como: peso, talla, vacuna.

Que se considere al usuario, si se considera el aspecto preventivo desde este nivel de atención los cuidados estarán orientados a cuidar el estado actual y brindar actividades de recuperación, protección y confianza.

Tercero: A las enfermeras Administrativas:

Realizar evaluaciones anuales de satisfacción en los usuarios con el fin de identificar debilidades en el cuidado, que brinda el profesional de enfermería.

Realizar estudios en los que estén inmersos los propios trabajadores de la salud, en la que interactúen con los pacientes y pueda mejorarse desde el punto de vista del usuario, ya que el profesional no se puede autoevaluar.

Cuarto: A los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de crecimiento y desarrollo – área de inmunizaciones

Ofrecer cuidados de enfermería de calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto del usuario como también el de sus familiares, estableciendo lazos de confianza en el que mejore el proceso de cuidado humanizado, empático que sea fortalecido con el equipo de gestión y del buen trato al usuario, la enfermería cumple un rol importante en la prevención y promoción de cuidados en el niño, sobre todo por ser de apoyo directo para los cuidadores o madres que vienen a ser las guías de estos menores, a través de sus cualidades y el adecuado manejo de ellos se podrá elevar cifras, haciendo del cuidado el aporte esencial de nuestra profesión.

Quinto: A la escuela de Enfermería

Considerar que la meta final del profesional de enfermería es lograr la satisfacción del usuario, deberá evaluar sus logros y competencias, para garantizar el avance y el cambio que tome como meta a través de formular objetivos.

Considerar y poner énfasis desde el área pre universitaria en cursos de cuidado humanizado y lo que implica, así como durante las practica pre profesionales, incurriendo a la estrategia educadora bajo las propias experiencias del estudiante.

Realizar estudios en otros niveles de la ciencia en la investigación que permitan la generalidad de los resultados, como los estudios de relación, causa-efecto, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Febré, N. y Col. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Med Las Conde [Internet]. 2018 [Consultado 18 Mar 2021]; 29(3). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
2. Aguirre, DA. Retos y desafíos de la enfermería en el mundo moderno. Rev Haban Cienc Med [Internet]. 2020[Consultado 19 Mar 2021]; 19(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001
3. De Bortoli, SH. Y Col. La situación de la enfermería en el mundo y la región de las américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [Consultado 15 May 2021]; 44. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
4. Paredes, CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev Recien [Internet]. 2020. [Consultado 08 Abr 2021]; 9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
5. Bordignon, M. y Monteiro, MI. Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. Rev Elec Tri Enf [Internet]. 2018 [Consultado 13 Abr 2021]; 51. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n51/1695-6141-eg-17-51-435.pdf>
6. Pezoa, M. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria [Internet]. Chile, 2013 [Consultado 23 Mar 2021]. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

7. Zafra, J., Veramendi, L. y Villa, N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac Med [Internet]. 2015 [Consultado 09 Abr 2021]; 76(1). Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017
8. Huamán, D. y Moreno, L. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla [Internet]. Lima, 2018 [Consultado 27 Abr 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2087/TITULO%20%20Lucero%20Rosario%20Moreno%20Toribio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Angulo, F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe [Internet]. Perú, 2018 [Consultado 24 Abr 2021]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Pedraja, L. y Col. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. Interciencia [Internet]. 2019 [Consultado 29 Mar 2021]; 44(9). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33961096009/html/index.html>
11. Suarez, GJ. Y Col. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cub Inv Bio [Internet]. 2019 [Consultado 01 May 2021]; 38(2). Disponible en:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es)
12. Morales, LG. y Garcia, JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev Sal Pub [Internet]. 2020 [Consultado 13 Abr

- 2021]; 21(1). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/es/>
13. Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Med Panacea* [Internet]. 2020 [Consultado 26 Mar 2021]; 9(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
 14. Hernández, A. y Col. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Per Med Ex Sal Pub* [Internet]. 2019 [Consultado 17 Abr 2021]; 36(4). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
 15. Manuel, JR. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo Centro de Salud Ciudad de Dios [Internet]. Arequipa, 2019 [Consultado 19 Abr 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Padilla, A. y Serrano, N. Calidad del cuidado de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño de 2 a 5 años, Centro de Salud Villa María Perpetuo Socorro [Internet]. Lima, 2020. [Consultado 27 Mar 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59694/Padilla_CA-Serrano_RNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Ccahua, N. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madre de niños menores de 5 años Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo [Internet]. Cusco, 2019. [Consultado 04 Abr 2021]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3006/1/Lizbeht_Tesis_bac_hiller_2019.pdf
 18. Guerrero, R., Meneses, M. y De La Cruz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev Enf Hered* [Internet]. 2015 [Consultado 15 Abr

- 2021]; 9(2). Disponible en:
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
19. Izquierdo, E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cub Enf [Internet]. 2015 [Consultado 30 Mar 2021]; 31(3). Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
20. Humet, C. Calidad asistencial. Rev Cal Asist [Internet]. 2001 [Consultado 07 Abr 2021]; 16(1). Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
21. Carmen, A. y García, E. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima [Internet]. Lima, 2019 [Consultado 02 May 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=2.2.7%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente,se%20brinda%20a%20cada%20usuario.>
22. Chavez, A. y Molina, J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida [Internet]. San Salvador, 2015 [Consultado 04 May 2021]. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
23. Mira, J. y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica [Internet]. 2000 [Consultado 18 Mar 2021]; 114(3). Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

24. Purizaga, L. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia [Internet]. Ica, 2015 [Consultado 14 May 2021]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/31/1/LUIS%20YSMAEL%20PURIZAGA%20OLIVOS%20-%20SATISFACCION%20PACIENTE%20QUE%20RECIBE%20CUIDADOS.pdf>
25. Aguilar, E. y Col. Sistema de gestión de la calidad en salud. Min Salud [Internet]. Lima, 2007 [Consultado 21 May 2021]; 44. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf
26. Echenique, M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas [Internet]. Lima, 2020 [Consultado 30 Mar 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Trincado, M. y Fernández, E. Calidad en enfermería. Rev Cub Enf [Internet] 1995. [Consultado 16 Abr 2021]; 11(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001
28. Amador, C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente [Internet]. México, 1998 [Consultado 07 Abr 2021]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.PDF>
29. Carmen VJ. y Sosa KG. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa Universal [Internet]. Lima, 2018 [Consultado 18 Mar 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO>

%20%20Sosa%20Su%C3%A1rez%2C%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Sivana, M. y Tarraga, C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años consultorios de CRED Centro de Salud Ciudad de Dios Yura [Internet]. Arequipa, 2015 [Consultado 12 May 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/378/M-21586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Shimabuku, R. y Col. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico [Internet]. Lima, 2014 [Consultado 21 Mar 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v75n3/a06v75n3.pdf>
32. Cordero, LG. y Col. Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nuevas regiones pobres del Perú. Rev Per Med Ex Sal Pub [Internet]. 2016 [Consultado 12 May 2021]; 33(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/363/36344764003.pdf>
33. Huanca, YR. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio [Internet]. Lima, 2018 [Consultado 14 Abr 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19721/Huanc_a_HYR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Acosta, C. y García, E. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital de Lima [Internet]. Lima, 2019 [Consultado 12 May 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAlloy>

35. Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. Selección de la muestra. *Met Inv* [Internet]. 2014 [Consultado 17 Abr 2021]; 6(170-191). Disponible en: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Otzen, T. y Manterola, C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int J Morphol* [Internet]. 2017 [Consultado 10 May 2021]; 35(1). Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
37. Arias, J. Técnicas e instrumentos de Investigación Científica [Internet]. Lima, 2020 [Consultado 21 Abr 2021]. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
38. Martínez, R., Tuya L., Martínez M., Pérez A. y Cánovas A. El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterizacion. *Rev haban cienc méd* [Internet]. 2009 Jun [citado 2021 Sep 11] ; 8(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2009000200017&lng=es.
39. Ferro M., Molina L., Rodríguez W. La bioética y sus principios. *Acta odontol. venez* [Internet]. 2009 [citado 2021 Agosto 11] ; 47(2): 481-487. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es
40. Vera, O. El consentimiento informado del paciente en la actividad asistencial médica. *Rev. Méd. La Paz* [Internet]. 2016 [citado 2021 Sep 11] ; 22(1): 59-68. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17268958201.

Anexos

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES: CALIDAD DEL CUIDADO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CALIDAD DEL CUIDADO	Es el buen desempeño profesional, en el uso eficiente de los recursos, garantizando el mínimo de daños y logrando la satisfacción del paciente y los familiares, es decir es la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, acción que depende mucho de los factores como: Actitud, ambiente, y trato humanizado que se brinda a cada usuario. ⁽²⁷⁾	Es el desempeño del profesional de enfermería que tiene la capacidad de alcanzar un beneficio deseado, referido y evaluado por el usuario del Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021 Alta: 38 – 44 puntos Media: 30 – 37 puntos Baja: 22- 29 puntos	TECNICA INTERPERSONAL ENTORNO	avances científicos y la capacidad de la enfermera, usando la tecnología 1- 8 ítems El respeto a su individualidad del niño, el trato amable, cordial y escucha activa. 9- 15 ítems Comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, ambientación y sobre todo la seguridad 16 a 22 ítems	ORDINAL

<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Es el grado de expresión basada en opinión de los pacientes acerca del profesional de enfermería durante su estancia en la institución, determinada por respuestas a una serie uniforme de preguntas con respecto a índices de cuidado de enfermería y elementos claves de la calidad. (28)</p>	<p>Es el grado de expresión basada en opinión de los pacientes acerca del profesional de enfermería durante la estancia en el Puesto de Salud Domingo Mandamiento, 2021, referido y evaluado por el usuario. Nivel Alto:53-62 puntos Nivel medio: 42-52 puntos Nivel bajo:31-41 puntos</p>	<p>HUMANA</p> <p>OPORTUNA</p> <p>CONTINUA</p> <p>SEGURA</p>	<p>Saludo Trato Privacidad Preocupación Explicación</p> <p>1- 10 ítems</p> <p>Actividad Examen físico Consejería Tiempo 10-18 ítems</p> <p>Preocupación Recomendaciones Indicaciones 19-23 ítems</p> <p>Limpieza Equipos Necesidades Ventilación Atenciones 24-31 ítems</p>	<p>ORDINAL</p>
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para que se me encueste, soy un usuario que me atiende y pertenezco al Puesto de Salud Domingo Mandamiento. Entiendo que el cuestionario formara parte de un estudio de investigación sobre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción.

Se me harán unas preguntas sobre como viene desarrollando el profesional de enfermería el cuidado durante sus atenciones. No contiene preguntas que pongan en riesgo mi integridad. La encuesta durara entre 10 a 15 minutos. Se me explico que fui elegido (a) para participar en este estudio porque soy parte de la población a estudiar.

Se me ha informado que es voluntaria y que después de aun iniciada puedo rehusarme a responder algunas preguntas o darla por terminada en cualquier momento. Me han hecho saber que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe del estudio se me identificara en forma alguna. Este estudio contribuirá a ver la relación que existe entre el nivel de calidad del cuidado y el nivel de satisfacción.

Entiendo que las señoritas Bch. Mallqui Vergara Lady Nohely (0000 0002 5879 3352 ORCID) y Bch. Valdiviezo Luzuriaga Yillibel Zulema (0000-0002-2556-4115 ORCID) son las personas a quien debo buscar en caso que tenga alguna pregunta del estudio o sobre mis derechos de participantes.

.....

FIRMA DEL USUARIO

ANEXO 3
CONSENTIMIENTO Y/O AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
EJECUTADA

ANEXO 4

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO

A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. De acuerdo y en desacuerdo.

Estimada señora: Marque con un aspa (X) el presente cuestionario con veracidad, el cual tiene por finalidad mejorar la calidad de atención que le brinda la Enfermera (Profesional de Salud con uniforme turquesa). Inicie con sus datos y termine con la atención recibida.

I.- DATOS GENERALES DE LA MADRE

- Edad: 15-19() 20-29() 30-40() 41-50()
- Grado de Instrucción:
 Primaria () Secundaria () Técnica () Superior ()

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño.		
6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).		
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.		

8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.		
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.		
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad.		
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.		
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	La enfermera me dice que esté en silencio con actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).		
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.		
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.		
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		

ANEXO 5
CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	ITEMS	RESPUESTAS	
		SI	NO
	DIMENSION HUMANA		
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.		
2	La enfermera llama al niño/a por su nombre.		
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.		
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.		
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.		
6	La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.		
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.		
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a.		
9	La enfermera se despide al terminar la consulta.		
	DIMENSIÓN OPORTUNA		
10	Pesan y tallan a su niño/a.		
11	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a.		
12	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.		
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.		
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.		
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.		
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.		
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.		
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.		

	DIMENSIÓN CONTINUA		
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.		
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.		
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.		
22	La enfermera le da fecha para su próximo control.		
23	La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta.		
	DIMENSIÓN SEGURA		
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.		
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.		
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.		
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.		
28	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30- 45 min).		
29	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada.		
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.		
31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.		

ANEXO 6
FORMULA DE MUESTREO

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

N = 240 Población

Z = 1.96 Nivel de confianza

p = 0.5 Probabilidad de ocurrencia

q = 0.5 Probabilidad de no ocurrencia

E = 0.05 Error sistemático

(n0) = 148

ANEXO 7

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO 1

Se aplicó la prueba DE VAIKEN para determinar la concordancia entre opiniones por jueces:

ÍTEMS	JUECES					V	P	
	Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	AIKEN		
1	1	1	1	1	1	1	0.031	
2	0	1	1	1	1	0.8	0.039	
3	1	1	1	1	1	1	0.031	
4	1	1	1	1	1	1	0.031	
5	1	1	1	1	1	0.8	0.039	
6	0	1	1	1	1	0.8	0.039	
7	1	1	1	1	0	0.8	0.039	
8	1	1	1	1	1	1	0.031	
9	1	1	1	1	1	1	0.031	
10	0	1	1	1	1	0.8	0.039	
VALOR FINAL							0.9	0.035

Interpretación: De acuerdo a la fórmula aplicada según el resultado de V Aiken los jueces concuerdan en sus apreciaciones con un valor de 0.9 y si lo llevamos a porcentaje se menciona que hay un 90% de concordancia en opiniones respecto al instrumento a su estructura y el contenido. Así mismo se considera que existe concordancia entre jueces cuando el valor p es menor que 0.05, eso se puede observar en todos los ítems respecto a lo que se preguntó de dicho instrumento.

ANEXO 8

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO 2

Se aplicó la prueba DE VAIKEN para determinar la concordancia entre opiniones por jueces:

ÍTEMS	JUECES					V AIKEN	P	
	Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5			
1	1	1	1	1	1	1	0.031	
2	1	1	1	1	1	1	0.031	
3	1	1	1	1	1	1	0.031	
4	1	1	1	1	1	1	0.031	
5	1	1	1	1	1	0.8	0.039	
6	0	1	1	1	1	0.8	0.039	
7	1	1	1	1	0	0.8	0.039	
8	1	1	1	1	1	1	0.031	
5	1	1	1	1	1	0.8	0.039	
VALOR FINAL							0.93	0.035

Interpretación: De acuerdo a la fórmula aplicada según el resultado de V Aiken los jueces concuerdan en sus apreciaciones con un valor de 0.93 y si lo llevamos a porcentaje se menciona que hay un 93% de concordancia en opiniones respecto al instrumento a su estructura y el contenido. Así mismo se considera que existe concordancia entre jueces cuando el valor p es menor que 0.05, eso se puede observar en todos los ítems respecto a lo que se preguntó de dicho instrumento.

ANEXO 9
CONFIABILIDAD CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO

ENCUESTADO	ITEMS																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	11
3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	6
5	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	11
6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	7
7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
8	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	10
10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	10
11	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	8
13	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	12
14	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	13
15	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	15
16	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	6
17	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5

ANEXO 10
CONFIABILIDAD DE NIVEL DE SATISFACCION

Nº	ITEMS																															TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	15	
3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	
4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	9	
5	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	15	
6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	11	
7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
8	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
9	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	15	
10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	14	
11	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
12	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	12	
13	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	17	
14	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	20
15	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	21	
16	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	8	
17	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	7	

ANEXO 11
PROCEDIMIENTO DE KRUDER RICHARDSON (KR₂₁)

$$\infty = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{M(K-M)}{K(S^2)} \right)$$

Donde:

K: N° de encuestados

M : Promedio de la escala =**7,8**

S² : Varianza total de la escala.

$$\infty = \frac{17}{17-1} \left(1 - \frac{7.8(17-7.8)}{17(14.44)} \right) = \frac{17}{16} \left(1 - \frac{71.76}{245.48} \right) = \frac{17}{16} (0.71) = 0.75$$

Por lo tanto el resultado es de 0.75, que se considera dentro de lo aceptable, por lo que el instrumento tiene precisión para su utilización.

ANEXO 12
PROCEDIMIENTO DE KRUDER RICHARDSON (KR₂₁)

$$\infty = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{M(K-M)}{K(S^2)} \right)$$

Donde:

K: N° de encuestados

M : Promedio de la escala =**10.94**

S² : Varianza total de la escala.

$$\infty = \frac{17}{17-1} \left(1 - \frac{10.94(17-10.94)}{17(20.12)} \right) = \frac{17}{16} \left(1 - \frac{66.29}{342.04} \right) = \frac{17}{16} (0.81) = 0.86$$

Por lo tanto el resultado es de 0.86, que se considera dentro de lo aceptable, por lo que el instrumento tiene precisión para su utilización.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Mg. Ruiz Ruiz, María Teresa**, docente de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Profesional de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo (**Lima Norte**), asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Calidad del Cuidado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios que Acuden al Puesto de Salud Domingo Mandamiento, Hualmay 2021”, de los autores, **Mallqui Vergara, Lady Nohely y Valdiviezo Luzuriaga, Yillibel Zulema**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **16%** 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 el trabajo de investigación / 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, 11 de Setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Ruiz Ruiz, María Teresa	
DNI 07254515	Firma 
ORCID 0000-0003-1085-2779	