

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad de Atención de Enfermería y nivel de satisfacción en madres
de niños menores de 5 años en el hospital Regional de Loreto, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Pediatría

Autor:

Edith Saavedra Rodriguez

Vanessa Elena Pinedo Rodriguez

Asesor:

Dra. Josefina Amanda Suyo Vega

Lima, 9 de diciembre de 2025

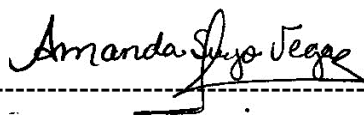
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Josefina Amanda Suyo Vega, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2023**” de las autoras Edith Saavedra Rodríguez y Vanessa Elena Pinedo Rodríguez tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 9 días del mes de diciembre del año 2025.



Dra. Josefina Amanda Suyo Vega

**Calidad de Atención de Enfermería y nivel de satisfacción en
madres de niños menores de 5 años en el hospital Regional
de Loreto, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
profesional de enfermería: Pediatría



Mg. Neal Reyes Gastañadaui

Dictaminador

Lima, 9 de diciembre de 2025

Índice

Índice	i
Resumen	iv
Capítulo I	1
Planteamiento del problema.....	1
Identificación del Problema	1
Formulación del problema.....	4
Problema General	4
Problemas Específicos	4
Objetivos.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Justificación	5
Justificación teórica.....	5
Justificación metodológica.....	6
Justificación práctica- social	6
Capítulo II	8
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	8
Antecedentes de la investigación.....	8
Antecedentes Internacionales	8
Antecedentes Nacionales y locales	12
Marco Conceptual.....	17
Variable 1. Calidad de Atención de Enfermería.....	17
Variable 2. Satisfacción de las madres.....	22
Bases Teóricas	24
Conceptos de enfermería	26

Cuidado de enfermería.....	27
Definición de términos Básicos.....	27
Capítulo III	28
Metodología	28
Descripción del lugar de ejecución.....	28
Población y muestra	29
Población	29
Muestra	29
Criterios de inclusión y exclusión.....	29
Tipo y diseño de investigación	30
Formulación de hipótesis	31
Hipótesis general.....	31
Hipótesis específicas.....	31
Identificación de las Variables:.....	31
Operacionalización de variables	32
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	34
Técnica	34
Instrumentos	34
Proceso de recolección de datos	35
Procesamiento y análisis de datos.....	35
Consideraciones éticas.....	36
Protección de los derechos humanos	36
Capítulo IV	37
Administración del proyecto de investigación.....	37
Cronograma del proyecto.....	37
Presupuesto.....	38

Apéndice.....49

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el hospital regional de Loreto, 2023. El personal de enfermería se encuentra involucrado en el cuidado integral de la salud del niño. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de cinco años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023. El estudio es de tipo descriptivo, correlacional, transversal, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; la población estará conformada 717 madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto. La muestra será de 88 madres de niños menores de 5 años escogidas aleatoriamente, la recolección de la encuesta se obtendrá mediante un cronograma fijado por el jefe de servicios solicitados para el estudio, se aplicará dos cuestionarios con escalas de Likert, para análisis de datos se empleará el SPSS versión 25. Los resultados, permitirán hallar la asociación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Hospital Regional De Loreto 2023”.

Palabras clave: Atención de enfermería, Calidad de atención de salud, Satisfacción, Madres, Preescolares.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que al brindar atención al usuario esta debe ser de calidad, y se da a medida en que los servicios de salud amplían la oportunidad de obtener mejorías en la salud del usuario, de acuerdo con conocimiento científico que tiene todo profesional; lo cual se puede medir continuamente para mejorar la atención en función de sus necesidades del usuario, ya sean familiares o comunitarias (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Tal es así, que la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería ha cobrado importancia en la última década con relación a sus derechos del usuario y al de la salud (El Peruano, 2015). Acceder a los servicios de salud con calidad estos deben ser integrales, eficaces, seguros, oportunos, eficientes, con el único fin de poder brindar una atención de calidad al usuario a lo largo de su ciclo vital (OMS, 2016).

El trabajo de las enfermeras en el ámbito pediátrico no solo requiere habilidades técnicas y destrezas clínicas, sino también un marco ético sólido que garantice una atención integral y humanizada. Según Perales et al. (2021), las enfermeras en atención primaria enfrentan desafíos éticos constantes, como la falta de privacidad adecuada para los niños durante las evaluaciones físicas o la ausencia de consentimiento informado oficial para procedimientos rutinarios, lo que puede afectar la confianza de las madres en la calidad de la atención. Además, la sobrecarga laboral y la presión por cumplir metas administrativas pueden llevar a prácticas que comprometen la calidad del cuidado, como registros incompletos o apresurados, lo que genera una atención más mecanizada y menos centrada en las necesidades individuales de los pacientes. Esto se agrava en entornos de alta demanda, donde cada enfermera puede atender hasta 20 niños al día, el doble de lo recomendado por la Norma Técnica de Salud para el control de crecimiento y desarrollo (Perales et al., 2021).

Estos factores no solo limitan la percepción de calidad del servicio, sino que también influyen directamente en la experiencia de las madres y su satisfacción con los cuidados brindados.

Asimismo, el estudio de Fretel et al. (2024) realizado en Huancavelica, resalta que la percepción de calidad de atención está directamente relacionada con aspectos clave como la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta del personal de enfermería. Si bien en su investigación el 65.3% de las madres reportaron altos niveles de satisfacción, un 24% expresó satisfacción intermedia y un 10.7% reportó insatisfacción, especialmente en dimensiones como la capacidad de respuesta y la empatía. Estas cifras evidencian que, aunque la mayoría percibe una atención adecuada, persisten brechas significativas en la interacción humana, un componente esencial en el cuidado pediátrico. Como refieren los autores, una atención empática y personalizada puede fortalecer la percepción positiva de los servicios, lo que es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria y un vínculo de confianza entre los usuarios y el sistema de salud.

En América Latina, el desarrollo infantil continúa siendo una preocupación prioritaria, especialmente en niños menores de 5 años, quienes enfrentan desigualdades significativas en su crecimiento y desarrollo. El Programa Regional de Indicadores de Desarrollo Infantil revela que el retraso en el desarrollo varía ampliamente en la región: Costa Rica presenta un 6%, Paraguay un 14%, Nicaragua un 20%, Perú un 25% y Ecuador lidera con un 26%. Estas cifras evidencian brechas en la calidad de los servicios de salud y los cuidados integrales, particularmente en los países con mayores porcentajes de retraso. En el caso de Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012), postula que los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar indican que el 17.9% de los niños menores de 5 años padecen desnutrición crónica, un indicador estrechamente ligado a la calidad de los servicios de atención primaria.

El trabajo de las enfermeras en el ámbito pediátrico no solo requiere habilidades técnicas y destrezas clínicas, sino también un marco ético sólido que garantice una atención integral y humanizada. Según, Perales et al. (2021) las enfermeras en atención primaria enfrentan desafíos éticos constantes, como la falta de privacidad adecuada para los niños durante las evaluaciones físicas o la ausencia de consentimiento informado oficial para procedimientos rutinarios, lo que puede afectar la confianza de las madres en la calidad de la atención. Además, la sobrecarga laboral y la presión por cumplir metas administrativas pueden llevar a prácticas que comprometen la calidad del cuidado, como registros incompletos o apresurados, lo que genera una atención más mecanizada y menos centrada en las necesidades individuales de los pacientes (Boada et al., (2019).

En el Perú, en la ciudad de Lima, el 66.00% presentó una calidad de atención de enfermería mediano y el 76.2% una satisfacción mediana en las madres de familia que acudieron con su niño al servicio de crecimiento y desarrollo; en la ciudad de Trujillo, el 44.4% de las madres de familia indicó un nivel de calidad de atención de enfermería regular, y el 44.4% presentó un nivel de satisfacción regular, haciendo énfasis que cada usuario es único y percibe de manera particular las situaciones que se le presente (Chavez, 2020).

Por tanto, los desafíos en la atención de enfermería van más allá de lo técnico y operativo, ya que incluyen la sensibilidad humana en las interrelaciones y la empatía hacia el usuario, aspectos esenciales para satisfacer sus necesidades de manera integral (Kannan et al., 2020). No obstante, se evidencian limitaciones en la percepción de los usuarios, donde la falta de estas cualidades repercute en la satisfacción de los servicios de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe la problemática de la satisfacción del usuario como un desafío global en los sistemas de salud, destacando que la percepción de los usuarios sobre la calidad y accesibilidad de los servicios es un indicador clave de su efectividad. Factores como la demora en la atención, la falta de recursos, la comunicación deficiente y las barreras

económicas contribuyen a un bajo nivel de satisfacción, lo que puede impactar negativamente en la adherencia a tratamientos y en los resultados de salud de las poblaciones (OMS, 1994).

En este contexto, el Hospital Regional de Loreto (HRL) enfrenta una serie de desafíos que afectan la calidad de los servicios de salud brindados a niños menores de cinco años, una de las poblaciones más vulnerables. Entre las principales problemáticas se encuentran la percepción de una atención insuficiente por parte del personal de enfermería y niveles de satisfacción bajos reportados por las madres, quienes son las principales usuarias de estos servicios. Estas dificultades están vinculadas a factores como limitaciones en la infraestructura, sobrecarga laboral del personal de salud y carencias en la comunicación efectiva entre el personal de enfermería y las progenitoras, lo que afecta tanto la calidad percibida como la confianza en los servicios.

Además, estas problemáticas impactan directamente en los resultados de salud infantil, aumentando el riesgo de enfermedades prevenibles y complicaciones asociadas al desarrollo infantil. La relevancia de abordar estas limitaciones en un hospital que atiende una amplia población pediátrica radica no solo en mejorar la calidad de los cuidados, sino también en garantizar una atención centrada en las necesidades de las madres y sus hijos, que permita prevenir riesgos y promover un desarrollo infantil saludable.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de cinco años atendidos en Hospital Regional de Loreto 2023?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica-científica y el nivel satisfacción de madres de niños menores de 5 años atendidos en Hospital Regional de Loreto 2023?

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023?

¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de cinco años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Objetivos Específicos

Analizar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica-científica y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Evaluar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Justificación

Justificación teórica.

Aunque la Teoría del Cuidado Humanizado de J. Watson enfatiza la importancia de la empatía y el trato compasivo en la calidad de los servicios de salud, pocos estudios han explorado cómo estos elementos influyen en la satisfacción de las madres en servicios pediátricos de alta demanda. La Teoría de las Relaciones Interpersonales de H. Peplau es

relevante porque resalta que la interacción enfermera-paciente es clave para construir relaciones de confianza, un aspecto crítico en entornos donde la atención personalizada es esencial. Por último, la Teoría de la Calidad de Atención de Avedis Donabedian proporciona un marco conceptual sólido al establecer que las dimensiones de estructura, proceso y resultados son fundamentales para evaluar y mejorar la calidad del servicio en hospitales. Este estudio contribuirá al entendimiento teórico de cómo estas dimensiones afectan la percepción de las madres en contextos hospitalarios como el del Hospital Regional de Loreto, donde estas relaciones no han sido previamente estudiadas.

Justificación metodológica

Este estudio se distingue por su enfoque metodológico al emplear un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, el cual es adecuado para analizar las relaciones entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años. Más allá de aplicar instrumentos validados y técnicas estadísticas específicas, el aporte metodológico radica en la implementación de un análisis riguroso que integra la correlación de dimensiones clave, como la técnico-científica, humana y de entorno, con la percepción del usuario. Además, esta metodología facilita la generación de evidencia contextualizada para servicios pediátricos de alta demanda, contribuyendo al desarrollo de estrategias prácticas basadas en datos empíricos que puedan replicarse en contextos similares.

Justificación práctica- social

Este estudio tiene como propósito identificar las fortalezas y debilidades en la atención de enfermería en el Hospital Regional de Loreto, enfocándose en las dimensiones humana, técnico-científica y de entorno. Los hallazgos permitirán implementar programas de mejora continua dentro del hospital, específicamente a través de capacitaciones dirigidas al personal de enfermería para fortalecer habilidades críticas como la comunicación empática y la eficiencia técnica en el cuidado pediátrico. Además, los resultados podrán servir como base para el desarrollo de políticas internas que promuevan estándares de calidad en la atención y la

optimización de los servicios ofrecidos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED). Esto beneficiará directamente tanto a los profesionales de enfermería como a las madres, al mejorar la percepción de calidad y satisfacción en los servicios.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

En Ecuador, Zambrano (2021), efectuó una investigación descriptiva, transversal, con un enfoque de tipo mixto, denominada “*Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019*”, con una muestra de 167 individuos; cuyo objetivo era valorar como los pacientes perciben la atención prestada por el personal enfermero. Para ello se empleó como instrumento la encuesta de satisfacción del usuario del MSP. Los hallazgos revelaron que un 94.6% de los participantes manifestó un nivel elevado de satisfacción, y el 100% de los participantes calificó la calidad de atención como aceptable. Concluyendo que, la interacción entre los evaluados y el personal enfermero demostró, desde un enfoque holístico, la alta calidad del trabajo realizado en esta área de servicios de salud.

En Colombia, Pabon y Palacio (2020), efectuaron una investigación descriptiva y cuantitativa, denominada “*Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019*”, con una muestra de 3185 individuos, cuyo objetivo fue “Identificar el nivel percibido de la calidad de los servicios de salud en un Hospital local entre 2017 y 2019”. Para ello se empleó como instrumento la encuesta de satisfacción de los usuarios. Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los participantes fueron mujeres (59.7%), mientras que los hombres representaron el 40.3%. La valoración de los distintos servicios hospitalarios fue positiva, comenzando con el servicio de citas, que obtuvo un 74% de aprobación, la atención médica con un 77.7%, la atención de enfermería con un 79.5%, por último, el laboratorio clínico con un 83.1%. En conclusión, la satisfacción de los usuarios fue considerada buena.

En Ecuador, Jaramillo et al. (2020), efectuaron un estudio cuantitativo, denominado “*Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)*”, con una muestra de 384 usuarios y pacientes; cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Para ello se empleó como instrumento una encuesta validada por el Ministerio de Salud Pública, que cumple con los lineamientos establecidos por el MSP. Los hallazgos indicaron insatisfacción en las cualidades de tangibilidad, seguridad, empatía y confiabilidad. La capacidad de respuesta, que reflejó sus expectativas y percepciones, fue calificada como satisfactoria por solo el 80 % de los usuarios. En última instancia, se encontró que solo el 80% de la población estaba satisfecho en general.

En Ecuador, Viris (2020), efectuó un estudio cuantitativo de tipo básico comparativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, denominado “*Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020*”, con una muestra de 72 usuarios; cuyo objetivo fue identificar el vínculo existente entre la satisfacción, la actitud y los conocimientos sobre inmunización en los sujetos que acompañaban a los infantes atendidos en un centro de salud. Para ello se empleó 3 cuestionarios (DONABEDIAN, actitudes frente a las inmunizaciones y conocimientos frente a las inmunizaciones). Los resultados evidenciaron un vínculo significativo, pero de nivel bajo entre las tres variables analizadas. La conclusión destacó que la satisfacción de los sujetos que participaron en este estudio que acuden al consultorio de vacunas se encuentra en un nivel moderado.

En Ecuador, Franco (2019), efectuó un estudio cuantitativo, denominado “*Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A.*”, con una muestra de 120 individuos; cuyo objetivo fue establecer el vínculo de la calidad de atención otorgada por personal enfermero con la satisfacción del paciente. Para ello se empleó la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería. Los resultados mostraron que las dimensiones interactivas, específicamente la información de salud y el apoyo

emocional, son los factores determinantes en la satisfacción del cliente. La investigación concluyó que la interacción humana constituye el pilar más importante en el proceso de atención que ofrece el personal enfermero.

En Ecuador, Tamayo (2019), efectuó un estudio transversal analítico, denominado *“Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil”*, con una muestra de 359 individuos; el cual tuvo por objetivo “Analizar la calidad del servicio dado por los profesionales en enfermería y su vínculo con la satisfacción de los usuarios. Para ello se empleó como instrumento el “SERVQUAL”. Los hallazgos indican que los usuarios de los servicios de hospitalización del Hospital Universitario de Guayaquil expresaron insatisfacción en las áreas de tangibilidad y empatía. En particular, el percentil de empatía se encuentra por debajo del promedio satisfactorio. Por otro lado, la capacidad de respuesta fue considerada parcialmente satisfactoria, ya que tanto las expectativas como las percepciones recibieron valoraciones bajas. La investigación concluyó que el servicio no daba una garantía completa acerca de la seguridad de los usuarios y presentaba deficiencias en la calidez del trato.

En Ecuador, Guadalupe et al. (2019), efectuaron un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y trasversal. sobre *“Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencias”*, con una muestra de 383 individuos, el cual tenía por objetivo identificar el grado de satisfacción de los usuarios, así como también la calidad de atención brindada. Para ello se empleó como instrumento un cuestionario que elaboraron de 21 preguntas. Teniendo como resultados a las dimensiones con más problemas de calidad llegaron a ser la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, en tanto que la dimensión con más puntuación llegó a ser la de tangibilidad. En conclusión, los usuarios dieron una respuesta neutra con respecto a su satisfacción en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

En Ecuador, Salazar (2019), se realizó una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva y de corte transversal, denominada “*Calidad de Cuidado Enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2019*” con una muestra de 165 individuos; cuyo objetivo fue “Determinar la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos de un Hospital de Ibarra”, para ello se empleó como instrumento el cuestionario CARE-Q. Los hallazgos revelaron que, en su mayoría, las personas a cargo de los menores eran mujeres (73.9%) y más de la mitad de los encuestados (55.8%) consideró la calidad de la atención como media. Por consiguiente, en las distintas dimensiones evaluadas, la accesibilidad fue catalogada como alta por el 47.9% de los participantes, mientras que aspectos como la explicación y facilitación, así como el confort, fueron calificados mayormente como de calidad media (48.5% y 57.6%, respectivamente). En contraste, la anticipación y el seguimiento recibieron una percepción de alta calidad en un 47.9% y 49.7%, respectivamente. En conclusión, los usuarios llegaron a percibir un nivel medio de calidad en los servicios de enfermería.

En Venezuela, Castellano et al. (2019), realizaron un trabajo de investigación descriptivo, denominado “*Calidad de servicio en centros materno/pediátricos del estado Zulia en Venezuela*”, con una muestra de 259 usuarias, Tenía por objetivo evaluar la calidad del servicio en los Centros Materno-Pediátricos del Estado Zulia, para ello se empleó como instrumento una encuesta basada en el modelo Servperf. Los resultados revelaron una marcada ausencia de calidad en el servicio, reflejada en una puntuación de 2.86 en los parámetros evaluados. El estudio identificó que la falta de calidad se debe a la atención inoportuna a los usuarios, causada por la escasez de recursos esenciales, como equipos, infraestructura y medicamentos, además de los problemas de seguridad vinculados a la crisis político-económica que atraviesa el país.

En Nigeria, Odetola y Fakorede (2018), realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, denominado “*Evaluación de la satisfacción con la atención perinatal entre las*

madres que asisten a la atención posnatal en Ibadan, Nigeria”, con una muestra de 66 mujeres; cuyo objetivo fue “Valorar la satisfacción materna con la atención perinatal en centros de salud primarios”, para ello se empleó como instrumento un cuestionario estructurado de 72 ítems validado. Los resultados señalaron que la percibieron de las madres fue alta (98,5%) y el 94% y 98% estaban satisfechos con los servicios y los equipos utilizados para su atención. En conclusión, la satisfacción sobre la atención fue buena.

Antecedentes Nacionales y locales

En Lima, Cana (2021), efectuó un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversa, denominado “*Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021*”, con una muestra de 55 madres, el cual tenía por objetivo “Determinar la calidad de atención otorgada por los profesionales en enfermería vinculada al grado de satisfacción del usuario en el servicio de CRED, en infantes de edades menores a 3 años en un centro de salud”, para ello se empleó como instrumento un cuestionario de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo. Los resultados evidenciaron una significativa correlación ($p < 0.005$) tanto en la calidad de la atención con la satisfacción, destacando la influencia directa del desempeño los enfermeros sobre la percepción de las mamás. El 40% manifestó una satisfacción completa, mientras que el 48% indicó satisfacción media. Respecto a las dimensiones evaluadas, el 70% percibió la dimensión de entorno como de satisfacción media, seguido por la dimensión técnico-científica cerca de la mitad de satisfacción media, y finalmente, la dimensión humana alcanzó un 20% de satisfacción completa. En conclusión, se estableció que, mientras mejor sea la calidad de atención, mejor será la satisfacción del usuario.

En Abancay, Gutiérrez y Sullcahuamán (2022), efectuaron un estudio no experimental, corte transversal, descriptivo correlacional, denominado “*Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay – 2021*”, con una muestra de 80 madres; el cual tenía por objetivo

identificar la calidad de atención, así como también la satisfacción percibida por las progenitoras de infantes con una edad menor a 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo, para ello se empleó 2 instrumentos el “Cuestionario de Calidad de Atención” y el “Cuestionario de satisfacción del usuario”. Los hallazgos revelaron un vínculo significativo con respecto a la calidad del servicio brindado con la satisfacción de las usuarias, información clave para evaluar la experiencia de las madres. En conclusión, se identificó un vínculo claro de la calidad de atención ofrecida con el grado de satisfacción percibido.

En Lima, García (2021), efectuó un estudio aplicativo y método descriptivo de corte transversal, denominado “*Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019*”, la cual tuvo una muestra de 70 padres; cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción en progenitores con respecto a la calidad de atención del equipo enfermero en el consultorio de crecimiento y desarrollo”, para ello se aplicó un cuestionario con escala Likert de 17 ítems modificada y validada por 5 jueces expertos. Los hallazgos revelaron que, aunque la dimensión de confiabilidad obtuvo un 73% de satisfacción, la percepción en otras áreas fue menos favorable. La insatisfacción alcanzó un 46% en la dimensión de elementos tangibles y un 44% en la dimensión de capacidad de respuesta. En general, el 80% de los padres expresó satisfacción con la atención, mientras que un 20% se mostró insatisfecho.

En Lima, Febres y Mercado (2020), efectuaron una investigación observacional, descriptiva, de corte transversal, denominada “*Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú*”, la cual tuvo una muestra de 292 pacientes; cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de los clientes externos con la calidad del servicio en consulta externa de medicina interna de un hospital local”, para ello emplearon como instrumento el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados revelaron que, aunque la mayoría de los encuestados fueron mujeres (57%), las percepciones sobre la calidad del servicio varían según las dimensiones

evaluadas. La dimensión de seguridad obtuvo la mayor satisfacción, con un 86.8%, seguida de la empatía, con un 80.3%. Sin embargo, se observó un grado de insatisfacción significativo en la dimensión de aspectos tangibles, alcanzando un 57.1%. De manera general, el 60.3% de los usuarios manifestó satisfacción global con el servicio. En conclusión, el estudio resalta la necesidad de implementar programas para dar mejoría con respecto a la calidad de atención.

En Chiclayo, Ticona (2020), realizó un trabajo de investigación, denominada "*Nivel de Satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del C. S Pimentel. 2016*", con una muestra de 110 usuarias madres; el cual tuvo por objetivo identificar la "Satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años en cuanto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo, para ello se empleó un cuestionario validado por juicio de expertos con 22 preguntas distribuidas en cinco escalas: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles. Entre las dimensiones evaluadas, la empatía destacó con un 86.5% de satisfacción, resaltando que el personal enfermero escucha atentamente y ofrecen un trato amable, respetuoso y paciente. En general, los resultados mostraron que un 82% de las mamás se encuentran satisfechas con respecto a la calidad de atención, en contraste con un 18% expresó insatisfacción. En conclusión, las usuarias califican la calidad de los servicios del personal enfermero como satisfactoria.

En Arequipa, Pareja y Rodríguez (2019), efectuaron un estudio correlacional, de corte transversal, denominado "*Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019*", con una muestra de 104 madres, cuyo objetivo fue determinar el vínculo de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las progenitoras de niños que acudieron al servicio de CRED, para ello se aplicaron cuestionarios de calidad de atención de enfermería y satisfacción. Los hallazgos mostraron que el 71% de las participantes expresó una satisfacción alta, mientras y una alta calidad de atención del 92% de ellos. En cuanto a las dimensiones, la

dimensión técnico-científica y la dimensión entorno presentaron un 62% de nivel alto en calidad y satisfacción, con valores de p de 0.220 y 0.114, respectivamente. La dimensión humana reflejó un nivel alto en el 58% de los casos, con un p de 0.114. Finalmente, se concluyó que existe un vínculo significativo, con un p de 0.003, entre la satisfacción y la calidad de atención.

En Piura, Chunga (2019), efectuó un estudio cuantitativo, de método descriptivo y corte transversal, denominado “*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*”, en una muestra de 110 madres usuarias; con el objetivo de determinar el grado de satisfacción a propósito de la atención otorgada por el profesional enfermero, para ello se empleó un cuestionario que constaba de 20 ítems. Los hallazgos indicaron que el 57.3% de las mamás presentó un grado de satisfacción alto, el 40.9% mostró satisfacción media y el 1.8% manifestó una satisfacción baja. En conclusión, se observó que gran parte de las mamás exhibe un grado alto de satisfacción con la atención otorgada por el profesional enfermero.

En la ciudad de Puno, Justo (2019), efectuó una investigación descriptiva de corte transversal, denominada “*Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017*”, en una muestra de 67 madres; con el objetivo de “*Evaluar Percepción de las mamás en relación a la calidad de atención otorgada por el profesional enfermero en el servicio de CRED, para ello se empleó como instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada. Los hallazgos revelaron que el 49.3% de las participantes tenía forma de pensar orientada al aspecto técnico, mientras que un 56.7% alcanzó la dimensión interpersonal/humana y la dimensión entorno/confort un 43.3%. En conclusión, la percepción general de las mamás fue medianamente favorable respecto a la cualidad adecuada del servicio otorgado por los profesionales de enfermería.*

En Puno, Quispe (2018), efectuó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal, denominado “*Satisfacción de las madres sobre la calidad*

de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018”, en una muestra de 54 madres; con el objetivo de “Evaluar el nivel de satisfacción en mamás a propósito de la calidad de atención dada por los profesionales enfermeros en el consultorio de CRED, para ello se empleó como instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada. Los hallazgos revelaron que, aunque el 44.4% de las mamás expresó una satisfacción alta, la mayoría, con un 48.2%, tuvo una satisfacción media. Solo un 7.4% de las participantes manifestó insatisfacción. Concluyendo que, en su mayoría las mamás sobre la calidad de atención en la institución presentaron una satisfacción media.

En Iquitos, Ríos (2020), efectuó un estudio cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal, denominado “*Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022*”, en una muestra de 127 madres; con el objetivo de determinar el vínculo de la calidad de atención otorgada por el profesional de enfermería con la satisfacción de las progenitoras de infantes que recibieron el servicio de Crecimiento y Desarrollo, para ello se empleó 2 encuestas una para evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo y la otra para evaluar el nivel de satisfacción de las madres en el servicio de crecimiento y desarrollo. Los hallazgos revelaron que un 87.5% de las mamás experimentó un elevado grado de satisfacción, mientras que un 76.7% percibió una calidad de atención alta. En conclusión, se estableció un vínculo significativo, con valor $p = 0.001$ sobre la calidad de atención con la satisfacción.

Marco Conceptual

Variable 1. Calidad de Atención de Enfermería.

Calidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS), hace referencia a esta como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (Servicio Nacional de Salud y UNICEF República Dominicana, 2018).

Calidad del cuidado. Se define a la calidad de atención de enfermería como un conjunto de propiedades y características que se brinda en una empresa o institución con la finalidad de cubrir las expectativas y satisfacer al usuario (Ruiz et al., 2020).

Si se habla de la calidad en instituciones de salud, los profesionales son los responsables de brindar la atención adecuada a los pacientes debido a la cercanía que tienen durante los procedimientos de trabajo y atención (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021).

Los profesionales de la salud se encuentran capacitados para tratar con diferentes personas y a la vez controlar sus emociones y situaciones que se puedan presentar; por otro lado, el familiar del paciente suele solicitar una atención rápida y efectiva; sin tener en cuenta que la gran demanda de pacientes en el Perú es preocupante (OPS, 2023).

Importancia de la calidad de la atención. El equipo de atención enfermero desempeñan un papel clave al realizar intervenciones enfocadas en mantener la vida y la salud, facilitar la reintegración del paciente a la sociedad, luego de su recuperación en la que también juegan un papel crucial. El trato que brinda el profesional de enfermería es esencial en la recuperación del paciente, no se debe dejar de lado al familiar que también necesita del apoyo emocional que brinda el personal de salud, es importante el trato humano que se le

brinda al usuario, ya que esto genera mayor vínculo entre ambas partes, motivando a la recuperación del paciente. (Morales et al., 2021).

Calidad de atención en enfermería. La atención dada por el personal enfermero se caracteriza por su enfoque humanizado, oportuno, eficiente, continuo y personalizado, siguiendo modelos profesionales que garantizan un desempeño ético y competente. Este enfoque busca ofrecer una asistencia integral a la persona, la familia y la comunidad, sustentándose en principios y estándares sociales, científicos, técnicos y humanos. Las intervenciones se implementan en distintos niveles de atención y establecimientos, abarcando todas las etapas del cuidado, como la prevención, el tratamiento y la rehabilitación, con el fin de responder a las necesidades del paciente de manera efectiva (Villa et al., 2023)

Funciones de enfermería. Las funciones de enfermería representan pilares esenciales para garantizar una atención integral al paciente. Aunque cada una de estas funciones (asistencial, administrativa, social, educadora e investigadora) tiene un rol definido, su aplicación en la práctica puede enfrentarse a obstáculos como la falta de capacitación específica, la sobrecarga laboral y la ausencia de recursos suficientes en muchos entornos de salud. La función asistencial predomina debido a su impacto directo en el bienestar del paciente, pero esto a menudo se traduce en la desatención de funciones igualmente importantes, como la investigadora y la educadora, las cuales son cruciales para promover prácticas basadas en evidencia y fomentar la prevención. Por ello, resulta fundamental equilibrar estas funciones mediante políticas institucionales que faciliten recursos, formación y una gestión eficiente del tiempo, permitiendo al profesional de enfermería cumplir con estas responsabilidades de manera holística y efectiva (Ramírez et al., 2020).

Dimensiones de la calidad de la atención.

Dimensión técnica-científica. La dimensión técnico-científica de la calidad en la atención de salud, como lo destacan Cerna y Ruiz (2020), es crucial para evaluar el conocimiento y las técnicas aplicadas en los servicios sanitarios, las cuales generan confianza

en los usuarios al garantizar un alto estándar de atención. Sin embargo, su implementación efectiva enfrenta desafíos importantes relacionados con la disponibilidad de recursos, la capacitación del personal y la consistencia en los estándares. La efectividad, reflejada en la habilidad del personal para promover el bienestar del paciente, requiere no solo conocimiento técnico, sino también habilidades educativas que faciliten cambios positivos en el cuidado de la salud de los usuarios (George et al., 2021). Además, la eficacia y la eficiencia deben equilibrarse cuidadosamente, asegurando que las orientaciones brindadas sean prácticas y culturalmente adecuadas, mientras se utilizan los recursos de manera óptima. Por otro lado, la continuidad y la seguridad en la prestación de servicios son esenciales para mantener la confianza del usuario y prevenir riesgos innecesarios, lo que subraya la importancia de sistemas bien organizados y protocolos claros (Khomani y Rustomfram, 2019). Finalmente, las dimensiones de integridad e integralidad exigen un enfoque holístico, que combine habilidades técnicas con una perspectiva empática y humanizada para abordar de manera efectiva las necesidades complejas de la población atendida (Sastrawan et al., 2019).

Dimensión Humano. Considerada por especialistas en auditoría de servicios de salud como la más importante y prioritaria en la calidad de la atención, ha sido, lamentablemente, relegada a un segundo plano en el ámbito de la gestión de calidad en las atenciones sobre salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano (Cerna y Ruiz, 2020).

El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, concomitantes con su

proceso salud enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud (Paripancca, 2019).

Veltre et al. (2023) refiere que la calidad en la atención en salud no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio.

Según George et al. (2022), el aspecto humano se vincula con el aspecto interpersonal en la evaluación y se caracteriza por diversos elementos fundamentales. Esta dimensión incluye, en primer lugar, el respeto a los derechos humanos, la cultura y las características individuales del paciente. También implica demostrar un interés genuino por sus demandas, necesidades y percepciones, mostrando amabilidad y empatía en cada interacción. Otro componente clave es la provisión de datos informativos concretos, de confianza y a tiempo, que sea fácilmente comprendida por el paciente o sus responsables. Finalmente, la dimensión humana abarca la práctica ética, basada en valores sociales y principios deontológicos que guían la conducta de los profesionales sanitarios.

Dimensión Entorno. Nightingale, aunque nunca mencionó explícitamente el término 'entorno', describió en detalle factores como el clima, la temperatura, la iluminación, la dieta, la limpieza y el ruido, todos ellos esenciales para la salud. En su dimensión de entorno, este se define como el conjunto de condiciones e influencias externas que influye en la vida y progreso del individuo, pudiendo evitar, suprimir o contribuir a la aparición de enfermedades, accidentes o incluso la muerte. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno (Cerna y Ruiz, 2020).

Oldlant et al. (2020) definen el ámbito de entorno de la calidad como las formas en que la institución ofrece para mejorar la experiencia del usuario, añadiendo valor a los servicios de manera sostenible y a costos razonables. Esta dimensión se enfoca, en primer lugar, en proporcionar un nivel básico de comodidad y privacidad al usuario. Asimismo, incluye la importancia de la ambientación y la limpieza del espacio, elementos que contribuyen a generar un ambiente de confianza percibido por los usuarios durante la prestación del servicio.

Dimensiones de la satisfacción del familiar Información. Las dimensiones de la satisfacción, como la información, la calidez humana y confort, la capacidad técnica y científica, la oportunidad en la prestación de servicios y la imagen de la labor de enfermería, son esenciales para evaluar la percepción del usuario respecto a los servicios de salud. La dimensión de información, es clave para responder a las inquietudes del usuario, ya que una comunicación clara, consistente y oportuna no solo reduce la incertidumbre, sino que empodera al paciente en la toma de decisiones. Por su parte, la calidez humana y el confort, que representan el afecto y la atención expresados hacia los usuarios, influyen directamente en su bienestar emocional y fortalecen la relación paciente-profesional de salud (Allande et al., 2022).

Además, la imagen de la labor de enfermería, abordada por Ruíz et al. (2021), resalta la importancia de la rapidez, seguridad y profesionalismo en las acciones del personal, ya que estas características moldean la percepción global del servicio brindado. Sin embargo, estas dimensiones enfrentan desafíos, como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y las limitaciones en infraestructura, que pueden dificultar una implementación integral. Por ello, se requiere un enfoque estratégico que garantice la satisfacción del usuario mediante una atención equilibrada entre lo técnico y lo humano, respondiendo tanto a las expectativas como a las necesidades específicas de cada paciente.

Cuidado de enfermería. Se enfoca en brindar asistencia integral que promueve la preservación y conservación de la salud del paciente. Este concepto, derivado del verbo 'cuidar', implica una serie de atenciones especializadas que el enfermero debe ofrecer,

abarcando tanto el apoyo físico como emocional, con el objetivo de fomentar el bienestar y la recuperación del individuo. Sus características dependerán del estado y la gravedad del paciente, aunque a nivel general se puede decir que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente (Vaillant et al., 2023).

Variable 2. Satisfacción de las madres

Satisfacción. La RAE define la satisfacción como la acción o forma de responder de manera completa a una queja, sentimiento o motivo contrario. También se refiere a la reacción y el efecto de satisfacer, así como a la confianza o seguridad del ánimo que se experimenta al cumplir un deseo o satisfacer un gusto (Rodríguez, 2019).

Nivel de satisfacción. La satisfacción hacia los demás es fundamental en nuestras actividades cotidianas, y se alcanza cuando uno mismo se siente a gusto y cubre sus propias expectativas. Sin embargo, preocuparse en exceso por los otros, sin importar cuánto signifique esto para nosotros, no es saludable. Una escasa apreciación de uno mismo puede conducir a establecer relaciones destructivas, con consecuencias negativas para ambas partes. Para estar en condiciones de ayudar a nuestro entorno, es esencial aprender a respetarnos y atender nuestras propias necesidades (Maquin, 2022).

Evaluación de la satisfacción. Posibilita la detección de falencias el préstamo de servicios desde la opinión del paciente, a la vez que facilita la valoración de los efectos de la asistencia brindada por el personal de enfermería. Como lo que más necesita el paciente son el eje central de los servicios asistenciales, la evaluación de la satisfacción se convierte en una herramienta esencial para el estudio en el ámbito de la salud.

Por otro lado, evaluar la calidad del cuidado proporcionada por los licenciados en enfermería permite comprender la percepción de los usuarios y sus familias, orientando las actividades de cuidado para que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos establecidos.

La evaluación de la satisfacción del usuario es una estrategia adoptada por las entidades de salud para alcanzar una apreciación concerniente a la calidad de la atención recibida, con la cual se obtendrá la información que beneficiará a las entidades de los servicios (Febres y Mercado, 2020).

Importancia de la satisfacción. El familiar llega a sentirse satisfecho cuando el profesional sanitario ha cubierto sus expectativas en cuanto al paciente en hospitalización.

Una de las principales preocupaciones de las madres de niños hospitalizados es el cuidado y trato que le ofrece el personal de enfermería al paciente, ya que, esto conlleva a la mejoría del mismo, es por ello que el familiar se torna exigente al cuidado que se le ofrece a su hijo, de aquí que los profesionales de enfermería se plantean el objetivo mejorar día a día la atención que brinda (Quintero et al., 2015).

Satisfacción del usuario. Se mide a través de la evaluación de la atención recibida por parte del equipo de atención enfermero, considerando si esta cumple con sus necesidades y expectativas. El paciente, como individuo, no está definida por la terapia y atenciones administrativas, sino que también valora el trato humanitario, la amabilidad, el respeto y el afecto que se le brinda durante el proceso de atención. Durante la enfermedad, los pacientes y las enfermeras viven y asume reaccionando de manera diferente, dependiendo del grado de cultura, su apoyo emocional, donde medirán su satisfacción en todos estos aspectos y si sus necesidades de salud han sido satisfechas (García, 2020).

Satisfacción del usuario de los servicios de salud. La satisfacción de los usuarios y sus familiares al utilizar un servicio de salud depende del acatamiento de normas y protocolos, de una adecuada organización operativa, y de contar con infraestructura, equipos y personal de salud calificado. Cuando estos elementos se encuentran plenamente integrados, se alcanza un nivel de excelencia en el servicio que se refleja en la complacencia y alegría de quienes reciben la atención. Para lograr este objetivo, cada trabajador de salud involucrado debe cumplir con

sus obligaciones de manera integral, legal y honesta desde el primer contacto y en cualquier centro de trabajo (Garcia, 2020).

Bases Teóricas

Teoría de las Relaciones Interpersonales – Hildegard Peplau. Hildegard Peplau en su 'Teoría de las Relaciones Interpersonales' se centra en la importancia de la relación enfermera-paciente como base del cuidado terapéutico. Peplau define a la enfermera como un proceso interpersonal significativo que considera al ser humano como un ente biopsicosocial en constante desarrollo. Este enfoque permite establecer vínculos en diversos entornos, como hospitales, escuelas y comunidades, para mejorar el bienestar y atender las enfermedades. La teoría resalta que, a través de este vínculo, se busca que el paciente alcance el máximo nivel de satisfacción y salud posible, adaptándose a sus propias limitaciones. Por ello, la finalidad de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y familia a conseguir la salud de forma que el paciente y la enfermera logren el mayor nivel de progreso personal (Villaseñor et al., 2019).

Para Peplau en relación a su modelo interpersonal, ha de explicar en el vínculo enfermera-paciente en cuatro fases:

- **Orientación.** - En esta fase la persona busca asistencia profesional donde el enfermero le ayuda a identificar y entender sus problemas de salud y así decidir sus cuidados.
- **Identificación.** - Implica que los profesionales faciliten la exploración de los sentimientos del paciente, con el propósito de ayudarlo a afrontar y sobrellevar su enfermedad.
- **Explotación.** - Cuando el paciente busca obtener el mayor beneficio posible de los cuidados ofrecidos, incrementando su interacción con el personal de salud para aprovechar al máximo los recursos disponibles.
- **Resolución.** - En esta fase el usuario abandona los objetivos antiguos y tiene nuevos objetivos (Ballon Aguilar et al., 2016).

Teoría del Cuidado Humano – Jean Watson. Jean Watson, en su teoría del cuidado de la salud en enfermería, subraya la importancia de un sistema de valores humanos sólidos en

la práctica diaria. La enfermería, según Watson, debe extenderse a lo largo de toda la vida, reflejando un compromiso constante con la calidad y la atención. La dimensión del cuidado abarca valores, conocimiento, voluntad y una profunda dedicación en la interacción con el paciente. Fortalecer la unión entre proveer confianza y atención entre el cuidador y el paciente es fundamental en esta teoría, ya que fomenta un ambiente en el que el paciente se siente valorado. Watson también enfatiza la necesidad de examinar de manera exhaustiva cada parte, empleando datos fiables y visibles para ofrecer un cuidado basado en evidencia. Dentro de este enfoque, el positivismo busca descubrir leyes generales, especialmente aquellas relacionadas con la causa y efecto en las relaciones entre los fenómenos, asegurando así que los tratamientos sean universales y replicables. Los experimentos tienen por objeto medir, explicar las asociaciones y comprobar si una ley puede ser refutada (Sullca y Zúñiga, 2022).

Otras perspectivas teóricas sobre la satisfacción y la enfermería. García (2020), considera la satisfacción/insatisfacción como un juicio del paciente sobre la calidad de la atención en todos sus aspectos, pero particularmente en lo que se refiere al proceso interpersonal que se basa en la interacción del personal de enfermería y paciente siguiendo normas y valores respetando sus derechos humanos, saludándolo cordialmente, llamándolo por su nombre, respetando su cultura y características individuales de los pacientes, haciendo preguntas claras de acuerdo con su nivel de cultura con un lenguaje claro, con información completa que explique los procedimientos que se realizarán, sean veraces, oportunos y entendidos por el usuario, manifiesto interés en la persona, en sus percepciones, sus necesidades y peticiones, amabilidad y empatía, trato cordial y cálido. Para brindar un servicio adecuado, es fundamental que las enfermeras no solo se mantengan en constante capacitación, sino que también apliquen conocimientos científicos actualizados. Reconocer al paciente como un ser único y holístico es esencial en la responsabilidad que el personal enfermero asume durante el proceso de cuidado.

Estudios respaldan este enfoque, indicando que los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de utilizar los servicios de salud cuando reciben una atención amable y se establece una comunicación emocional efectiva. Por el contrario, una relación inadecuada puede disminuir significativamente la efectividad del cuidado proporcionado por la enfermería. Responde a todas las necesidades mientras proporciona, previene y recupera la salud mediante el entendimiento de la relación interpersonal y en las dimensiones técnico científicas en el entorno en el que se encuentra el paciente (García, 2020).

Conceptos de enfermería

La enfermería, como disciplina, engloba diversas perspectivas teóricas que resaltan su función integral en el cuidado de la salud. Virginia Henderson define la enfermería como un apoyo que facilita la recuperación y la autonomía del individuo, permitiendo su reintegración en la sociedad mediante actividades sostenibles de cuidado. (Knight et al., 2021). Esta visión se complementa con la propuesta de Martha Rogers, quien destaca la naturaleza dual de la enfermería como ciencia y arte, señalando que su práctica no se limita a aspectos externos, sino que también abarca interrelaciones complejas con los factores internos del paciente, promoviendo un enfoque holístico en la atención (Chalco, 2019).

Imogene King aporta una visión dinámica de la enfermería al conceptualizarla como un proceso de interacción y transacción que protege al individuo en todas las etapas de la vida y en distintos contextos socioeconómicos, centrado en la restauración de la salud (Knight et al., 2021). Por otro lado, Callista Roy enfatiza el rol de la enfermería en generar adaptación en el cuidador, promoviendo respuestas efectivas a estímulos de salud y enfermedad, lo que refuerza la capacidad del paciente para enfrentarse a su condición (Dávila, 2023).

Finalmente, Ida Jean Orlando posiciona a la enfermería como una disciplina autónoma que, a través de un enfoque investigativo, aborda las necesidades inmediatas del paciente, destacando su capacidad para actuar con rapidez y precisión en situaciones críticas (García,

2020). Estas perspectivas convergen en resaltar el papel esencial de la enfermería en el ámbito de la salud, enfatizando tanto su carácter técnico como humano para lograr un cuidado integral.

Cuidado de enfermería

La creciente conciencia pública, la demanda de cuidados de mayor calidad, la intensificación de la competencia, la regulación más rigurosa en el ámbito sanitario y el incremento de litigios por mala praxis han llevado a los proveedores de atención médica a priorizar la mejora en la atención al paciente. Este enfoque tiene como objetivo final alcanzar un elevado nivel de satisfacción del paciente y abordar las inquietudes relacionadas con los resultados clínicos. La enfermería se está desarrollando como ciencia, investigación y conocimiento de nuevas políticas, estándares y conceptos de salud, incluida la enfermedad (Castelo et al., 2022).

Definición de términos Básicos.

Atención de enfermería: Cuidados proporcionados por el profesional enfermero, para preservar, llevar a mejor o participar en el restablecimiento de la salud del paciente, por medio de conocimientos científicos (Miranda et al., 2019).

Satisfacción del usuario: Indicador clave para evaluar la calidad en las actividades que brindan. Esta evaluación permite comprender cómo los sistemas de salud llegan a adaptarse con mayor facilidad a las preferencias como también a las necesidades individuales de los usuarios (Febres y Mercado, 2020).

Atención: Servicios y características en conjunto proporcionadas que buscan satisfacer las necesidades del usuario, asegurando que se sienta atendido de manera óptima y adecuada. (Obregón et al., 2021).

Calidad de la atención de enfermería: Aplicación de prácticas específicas por medio de intervenciones que promueven la recuperación del paciente, garantizando un cuidado integral, seguro y efectivo (Castillo et al., 2023).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El estudio se llevará a cabo en el Hospital Regional de Loreto, se ubica en la avenida 28 de Julio, distrito de Punchana, ciudad de Iquitos, departamento de Loreto. Fue construido por el Ministerio de Salud, e inaugurado en junio de 1985, pero recién inició actividades en agosto de 1990. El horario de atención del Hospital Regional De Loreto «Felipe Santiago Arriola Iglesias» es de 24 horas y 365 días del año, en la que dan una atención asistencial a los pacientes en el tratamiento, prevenir y seguir los procesos englobados en las especialidades actuales, incluyendo orientación y referencia en los casos que precisen atención externa. Este nosocomio está catalogado dentro del nivel III-1 (alto nivel de complejidad). Cuenta con cinco pisos (el primer piso destinado a consultorios externos, oficinas administrativas, servicios de apoyo y servicios auxiliares; el segundo, tercer, cuarto piso a hospitalización; y el quinto a sala de máquinas, ascensores y aire acondicionado). Tiene un área construida de 96 mil metros cuadrados (58 mil de ellos destinados a hospitalización). Posee 371 camas (322 para hospitalización y 49 para psiquiatría).

El Hospital Regional de Loreto cuenta con una amplia gama de especialidades médicas, entre las que destacan cardiología, cirugía, dermatología, endocrinología, gastroenterología, geriatría, ginecología, infectología, medicina general, medicina física y rehabilitación, neumología, neurocirugía, neurología, odontoestomatología, oftalmología, oncología, otorrinolaringología, pediatría, psicología, psiquiatría, traumatología y urología. Además, ofrece consultorios especializados como adulto mayor, CREDE, TBC y lepra, malaria y leishmaniasis, planificación familiar, prenatal, Procets, Targa y vacunación. Complementando estos servicios, el hospital dispone de áreas como sala de operaciones, emergencias, farmacia, unidad de cuidados intermedios, unidad de cuidados intensivos y hospitalización.

Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2018), población es una asociación que se definen por tener características similares y son consecuentes de una misma realidad estudiada. La investigación estará constituida por 717 madres de infantes con edades por debajo de los 5 años que fueron atendidos en el Hospital Regional de Loreto de enero a diciembre de 2023.

Muestra

Se utilizará el muestreo no probabilístico, por conveniencia donde se evaluarán a un total de 88 madres de infantes con edad por debajo de los 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

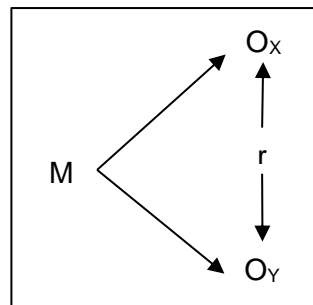
- Madres de niños con una edad menor a 5 años que acuden al consultorio de CREDE.
- Madres que a través de la firma del consentimiento informado acrediten su participación voluntaria.
- Madres de los niños/as, con una edad menor a 5 años, que por lo menos hayan asistido mínimamente 5 veces para ser atendidos en el Hospital Regional de Loreto.
- Madres de niños con una edad menor a 5 años con el sensorio adecuado.

Criterios de exclusión:

- Madres que tengan problemas para mantener conversaciones (sorda, muda, o quechua hablante)
- Madres de infantes evaluados por un técnico de enfermería u otro profesional no enfermero.
- Madres que asisten al Hospital Regional solo por vacunas.
- Madres que sufren de trastornos mentales.
- Madres que carecen de habilidades de lectura y escritura.

Tipo y diseño de investigación

En la presente investigación se empleará el enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, por el motivo de que no se manipularán las variables de estudio y los procedimientos de la recolección de datos serán sistemáticos y para analizar la información se aplicarán procedimientos estadísticos. Será de diseño descriptivo porque será dirigido a observar, registrar y describir los comportamientos de las variables, así mismo será correlacional porque permitirá evidenciar la asociación de las variables: independiente (calidad de atención) y dependiente (nivel de satisfacción). El modelo del diseño tuvo el siguiente esquema.



Donde:

M : Muestra

OX : Variable Independiente.

OY : Variable dependiente.

r : Indica la relación entre las variables independiente y dependiente.

Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica-científica y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Existe relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Existe relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.

Identificación de las Variables:

El concepto de variable puede ser definido desde sus características o propiedades distintivas, estructura, contenido, funciones o relaciones. Su importancia en la investigación es fundamental, pues, indica las acciones que se deben realizar para su contrastación. En la investigación la variable cualitativa se denomina categoría.

Variable A: Calidad de Atención de enfermería

Variable B: Nivel de satisfacción en madres de niños menores de cinco años.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad en atención de enfermería.	Uso óptimo de los medios más apropiados con el fin de promover mejoras en la salud del usuario, al tiempo que se minimizan los riesgos que puedan surgir durante el proceso de atención (Donabedian, 1986).	La atención de calidad en el servicio de CRED se fundamenta en tres dimensiones esenciales: técnico-científica, humana y de entorno. Para lograr este objetivo, el profesional de enfermería aplica conocimientos científicos y tecnológicos, junto con técnicas y procedimientos estandarizados, asegurando así una atención óptima para los usuarios que acuden a este servicio. Tiene una calificación de: Buena: 48 - 60 puntos; Regular: 34 - 47 puntos y Deficiente: 20 - 33 puntos	Técnica	- Oportuna - Segura - Continua	Ordinal
			Humana	- Respeto - Cordialidad - Comunicación - Confianza	
			Entorno	- Limpieza - Orden - Ventilación	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción en madres de niños menores de 5 años.	Se basa en cómo las expectativas y percepciones de los pacientes respecto a la calidad de los servicios de salud son atendidas y cumplidas por la organización. (MINSA, 2011).	Nivel en el que una institución sanitaria satisface la ideas o formas de pensar que tienen las madres en relación a las atenciones brindadas. Tiene una calificación de: Alto: 48 - 60 puntos, Medio: 34 - 47 puntos y Bajo: 20 - 33 puntos	Aspectos tangibles	Ambiente limpio Disponibilidad de equipos	Ordinal
			Fiabilidad	Interés por resolver el problema. Prestación de un buen servicio.	
			Capacidad de respuesta	Servicio oportuno Disposición de ayudar	
			Seguridad	Privacidad Confianza	
			Empatía	Respeto Comprensión	

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleará será la encuesta y como instrumento se utilizará 02 cuestionario que están orientados a evaluar las variables para cada variable que se pretende estudiar, este se aplicará a las madres de niños y niñas menores de 5 años que asistirán al servicio de CRED del Hospital Regional de Loreto.

Ambos instrumentos pasaron por una prueba de validez y confiabilidad

Instrumentos

Instrumento N° 1. Cuestionario “Calidad de atención de enfermería”, fue creado por Carmona 2015 y adaptado y validado por Cerna y Ruiz 2020, el cual evalúa la calidad de atención de enfermería, consta de 20 ítems, distribuidos en tres dimensiones: técnico-científica (8 ítems), humana (7 ítems) y entorno (5 ítems), en una escala de Likert. Para fines de la presente investigación este instrumento fue sometido a ambas pruebas: obteniendo un promedio por análisis factorial exploratorio KMO 0.412 del instrumento con respecto a la confiabilidad es altamente confiable a través de la prueba de confiabilidad obteniendo un total del 0,764 del α de Cronbach. Apéndice G. (Tabla 1)

Instrumento N° 2. Cuestionario “Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo”, según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011)”, fue creado por Carmona 2015 y adaptado y validado por Cerna y Ruiz 2020, el cual evalúa la Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, consta de 20 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Para fines de la presente investigación este instrumento fue sometido a ambas pruebas:

-Validez: Para fines de la presente investigación este instrumento fue sometido a ambas pruebas: obteniendo un promedio por análisis factorial exploratorio del instrumento KMO 0.412 con respecto a la confiabilidad es altamente confiable a través de la prueba de confiabilidad obteniendo un total del 0,765 del α de Cronbach. Apéndice G. (Tabla 2).

A pesar de que el Análisis Factorial Exploratorio mostró un índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.412—lo cual sugiere una adecuación marginal de la muestra para este análisis específico— se ha determinado que los instrumentos son aptos para la investigación debido a dos factores esenciales: 1) Ambos instrumentos ya cuentan con una alta confiabilidad interna (Alfa de Cronbach de 0.764 y 0.765, respectivamente), y 2) Fueron previamente validados por contenido (Juicio de Expertos), asegurando que los ítems miden adecuadamente las dimensiones operacionales definidas. Por lo tanto, se prioriza la alta confiabilidad sobre el resultado marginal del FAE.

Proceso de recolección de datos

La solicitud se enviará al director del Hospital Regional de Loreto. Después de que el hospital responda con un documento que permita la ejecución y el proyecto sea aprobado para su ejecución, se iniciará la recolección de datos con el consentimiento informado.

En caso de que los sujetos de estudio decidan participar en el estudio, se entregará el formulario donde darán autorización de comprender y desear participar voluntariamente de la investigación, antes de la aplicación de los instrumentos y se socializarán los beneficios de participar.

Se aplicará los instrumentos:

Cuestionario de Calidad de atención del profesional de enfermería.

Cuestionario de Nivel de satisfacción de madres de infantes menores de cinco años.

Luego de ello, se organizará los datos recopilados y se dará paso al análisis.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos pasarán por un procesamiento mediante el paquete estadístico SPSS versión 26.0 en español. Para su análisis se aplicarán pruebas estadísticas diferencial no paramétricas denominadas chi cuadrado. En todas las pruebas bivariados se confirmará significancia estadística con $p \leq 0.05$.

Consideraciones éticas

Se garantizó que no se causó ningún daño físico ni psicológico a las madres participantes. Además, se les aseguró que la información recopilada sería utilizada exclusivamente con fines de investigación. Una vez procesados, todos los datos fueron eliminados para proteger la privacidad y confidencialidad de las participantes.

Protección de los derechos humanos

Los derechos humanos y la aplicación de principios éticos y bioéticos básicos fueron protegidos durante todo el procedimiento de estudio, de la siguiente manera:

- 1. Autonomía:** Fue indicado solo con la revisión documentaria.
- 2. Confidencialidad:** Los datos que se obtuvo en la recolección solo fueron utilizados por las investigadoras, para esta investigación.
- 3. Beneficencia:** Los datos recolectados solo fueron utilizados para fines de investigación.
- 4. No maleficencia:** Los datos suministrados fueron anónimas presentando la información de manera agrupada. Y no generó consecuencias en el ámbito profesional.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma del proyecto

Actividad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Planteamiento del problema	X				
Marco teórico	x	x			
Instrumentos	x				
Revisión de los instrumentos		x	X		
Aplicación de la prueba piloto				X	
Presentación inicial		x	X	X	
Corrección de los dictaminadores				X	
Presentación final					X

Presupuesto

ID	PARTIDAS Y SUBPARTIDAS	CANTIDAD	COSTO S./	TOTAL S./
1	Personal	2	300	600
	Honorarios del investigador	1	0.00	0.00
	Honorarios del revisor lingüístico	1	250.00	250.00
	Honorarios revisores apa	1	100.00	100.00
	Honorarios estadista	1	500.00	500.00
	Honorarios encuestadores	2	50.00	100.00
2	Bienes	0	0	0
	Formatos de solicitud	2	2.00	4.00
	Otros	0	0.00	0.00
3	Servicios	0	0	0
	Inscripción y dictaminarían del proyecto	1	18.00	18.00
	Inscripción del proyecto y asesor de tesis	1	18.00	18.00
	Dictamen del informe final de tesis	1	50.00	50.00
	Derechos de sustentación, documentos y derecho de graduación	1	54.00	54.00
	Impresión y anillados de ejemplares de la investigación	3	28.00	28.00
	Fotocopias	30	0.20	6.00
	Viáticos	1	200.00	200.00
TOTALES				1928.00

Referencias

- Allande-Cussó, R., Fernández-García, E., Gómez-Salgado, J., & Porcel-Gálvez, A. M. (2022). Understanding the nurse-patient relationship: A predictive approach to caring interaction. *Collegian*, 29(5), 663-670. doi:<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.04.003>
- Ballon Aguilar, Y. A., Escalante Romero, Y., & Huerta Agurto, M. (2016). *Relación enfermera-paciente según la teoría de Hildegard Peplau en el servicio de centro quirúrgico de un Hospital Nacional*. [Proyecto de Investigación, Universidad Peruana Cayetano Heredia] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/381>
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. doi:<https://doi.org/10.24267/issn.2389-7325>
- Cana Quispe, L. G. (2021). *Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80440>
- Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-415. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, A. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198. doi:<https://DOI:10.23857/pc.v7i6.4068>
- Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista*

- Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8943243>
- Cerna Vejarano, S. L., & Ruiz Lazaro, L. Y. (2020). *Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital "Cesar Vallejo Mendoza" Santiago de Chuco - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
- Chalco, N. S. (2019). *Epistemología en Enfermería*. Universidad Nacional Del Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4187>
- Chavez Oclocho, A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
- Chunga Chanduvi, C. M. (2019). *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 de pregrado, Universidad Nacional de Piura]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/items/342751cf-9855-424b-8d45-83ca504a2fe5>
- Dávila Gonzales, E. C. (2023). *Percepción de enfermeras y madres de familia sobre el cuidado caritativo al escolar hospitalizado en un hospital local – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6591>
- El Peruano. (2015). *Decreto Supremo N° 031-2015-SA*. El Peruano. Obtenido de <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/09/26/1292708-4.html>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión,

- Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Franco Villamar, A. M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
- García Poma, E. E. (2021). *Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/e24f4bd4-065e-4334-8e26-56af66b9e1e1>
- García Veliz, E. J. (2020). *Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018 [Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uigv.edu.pe/item/b576ba52-8694-4ecd-9824-e78df06ab237>
- George-Quintero, R. S., Gámez-Toirac, Y., Matos-Laffita, D., González-Rodríguez, I., & Labori-Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Editorial Ciencias Médicas*(37). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013
- George-Quintero, R. S., Gámez-Toirac, Y., Matos-Laffita, D., González-Rodríguez, Y., Labori-Ruiz, R., & Guevara-Silveira, S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Editorial Ciencias Médicas*(35). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013
- Guadalupe-Rivera, F., Suárez-Lima, G. J., Guerrero-Lapo, G. E., & Yancho-Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de

- emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3). doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gutiérrez Aiquipa, J. J., & Sullcahuamán Flores, S. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay - 2021 [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2012). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de <https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/Libro.pdf>
- Jaramillo-Jimbo, C., Fabara-Núñez, G. V., & Falcón-Maldonado, R. G. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher*, 5(6-1), 4-23. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Justo Ingalla, M. (2019). *Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Del Altiplano]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe:20.500.14082/11074>
- Kannan, S., Avudaiappan, S., & Annamalai, M. (2020). Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery*, 25(6), 471-475. doi:DOI: 10.4103/ijnmr.IJNMR_142_19
- Khomani, H. M., & Rustomfram, N. (2019). Nursing efficiency in patient care: A comparative study in perception of staff nurse and hospital management in a trust hospital. *J Family Med Prim Care*, 8(5), 1550-1557. doi:DOI: 10.4103/jfmpc.jfmpc_37_19.
- Knight-Romero, O., Ramos-Castro, G., González Sánchez, A., Rodríguez Curbelo, M., & Hernández-Martínez, A. (2021). La auditoría en enfermería y la ética, su contribución en

- el. *Editorial Ciencias Médicas*(34). Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1996-35212021000100012&script=sci_arttext
- Maquin Roca, R. K. (2022). *Nivel de satisfacción de los cuidados enfermeros en la prevención y promoción de la salud relacionado con la caracterización de los estilos de vida de los adultos del barrio de Vista Florida - Pomabamba - Ancash, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25758>
- Ministerio de Salud. (2011). *"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo"*. MINSA. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428>
- Miranda-Limache, K. E., Rodríguez-Núñez, Y., & Cajachagua-Castro, M. (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería Universitaria*, 16(4).
doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Morales-Matute, M. G., Mesa-Cano, I. C., Ramírez-Coronel, A. A., & Pesántez-Calle, M. F. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado. *Zenodo*. doi:10.5281/zenodo.5039424
- Obregón-Morales, D. M., Pante-Salas, G. G., & Barja-Ore, J. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención Obregón-Morales. *Horizonte Médico USMP*, 21(1).
doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Odetola, T. D., & Fakorede, E. O. (2018). Assessment of Perinatal Care Satisfaction Amongst Mothers Attending Postnatal Care in Ibadan, Nigeria. *Ann Glob Health*, 84(1), 36-46.
doi:doi: 10.29024/aogh.10.

- Oldlant, E., Botti, M., Hutchinson, A. M., & Redley, B. (2020). A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare — Exploration of content validity. *Collegian*, 27(2), 150-163. doi:<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2019.07.007>
- Organización Mundial de la Salud. (1994). *Conferencia Internacional Sobre la Población y el desarrollo El Cairo, 1994*. OMS. Obtenido de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/59635/WHO_FHE_94.1_spa.pdf?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona: Informe de la Secretaría*. OMS. Obtenido de <https://iris.who.int/handle/10665/253079>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. OPS. Obtenido de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Informe mundial sobre la salud mental: Transformar la salud mental para todos*. OPS. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57878>
- Pabon Cordova, M. L., & Palacio Diaz, K. Y. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Tesis de pregrado, Universidad de la Costa]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/entities/publication/ff4915ab-9cfc-4ba9-9f9e-971f40cbbe85>
- Pareja Mesicano, E., & Rodriguez Flores, F. S. (2019). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019 [Tesis de pregrado, Universidad*

- César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60512>
- Paripancca Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/80977575-906e-4d6c-8de4-5cc66842ffb5>
- Perales-López, A. G., Díaz-Manchay, R. J., Cervera-Vallejos, M. F., Arriola-Arizaga, M. C., & Rodríguez-Cruz, L. D. (2021). Contenido ético en la atención del niño sano: perspectiva de la enfermera de atención primaria. *Archivos de Medicina*, 21(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273868435014/>
- Quintero, A., Maldonado, M., Guevara, B., & Delgado, C. (2015). Cuidado humanizado como esencia en el profesional de Enfermería. *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>
- Quispe Cotrado, M. S. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9653>
- Ramírez-Sánchez, S. C., Pérez-Solís, O. M., & Lozano-Rangel, O. (2020). Perspectiva de la Investigación en Enfermería: El caso México. *Ene Revista de Enfermería*, 13(4). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400008
- Ríos Pérez, L. N. (2020). *CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE*

CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Alicia. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_f24d08e6eabc9516185e27bb6752b07c/Details

Rodríguez Moreno, S. (2019). *"SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES CON LOS MÉTODOS ANALGÉSICOS DURANTE EL PROCESO DE PARTO"* [Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna]. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15161/%C2%BFsatisfaccion%20de%20las%20mujeres%20con%20los%20metodos%20analgesicos%20durante%20el%20proceso%20de%20parto%22.pdf?sequence=1>

Ruíz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 5(14), e174. doi:<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.

Salazar Tipaz, E. A. (2019). *Calidad de cuidado enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9486>

Sastrawan, S., Newton, J. M., & Malik, G. (2019). Nurses' integrity and coping strategies: An integrative review. *J Clin Nurs*(5-6), 733-744. doi:DOI: 10.1111/jocn.14702

Servicio Nacional de Salud y UNICEF República Dominicana. (2018). *Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno.* Obtenido de <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>

- Sullca Ramos, B., & Zúñiga Huamán, A. (2022). *Cuidado humano transpersonal según la perspectiva del profesional de Enfermería del Hospital Departamental y Hospital II ESSALUD Huancavelica 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/items/7b012a63-5a35-4092-825a-1f568d64e5f8>
- Tamayo Miranda, M. E. (2019). *Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>
- Ticona-Tuanama, I. (2020). NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 5 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C. S PIMENTEL. 2016. *Revista Científica de Enfermería*, 3(1).
doi:<https://doi.org/10.26495/curae.v3i1.1381>
- Vaillant-Padrón, R., Perdomo-Cáceres, M. A., & Borrayo-Segundo, Y. (2023). Cuidados de enfermería ante la neurosis histérica. *Investigación e Innovación Revista Científica de Enfermería*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.33326/27905543.2023.1.1757>
- Veltre-Huerta, S. M., Alonso-Moreno, A., Sancho-Lasobras, C. J., Carbonel-Millán, A. I., Navas-Arjona, J., & Montil-Goy, J. A. (2023). La atención primaria de la salud. Conceptos y características. *Revista Sanitaria de Investigación*, 4(9). Obtenido de https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-atencion-primaria-de-la-salud-conceptos-y-caracteristicas/#google_vignette
- Villaseñor-García, L., Alcántar-Zavala, M. L., Huerta-Baltazar, M. I., Jiménez-Arroyo, V., & Ruiz-Recéndiz, M. d. (2019). Aplicación de la teoría de relaciones interpersonales de

- Hildegard Peplau en el cuidado de enfermería. *Paraninfo Digital*, 13(29), 1-4. Obtenido de <https://ciberindex.com/index.php/pd/article/view/e096>
- Villa-Solís, L. F., Chuquimarca-Oña, M. J., Egas-Medina, F. P., Yazuma-Robayo, J. E., Carrera-Zurita, L., & Quispe-Acosta, M. A. (2023). Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 5711-5725. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>
- Viris Orbe, S. M. (2020). *Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61328>
- Zambrano Arias, E. Y. (2021). *Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019 [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5339>

Apéndice

Apéndice A:
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en Hospital Regional de Loreto 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica-científica y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023. 2. Evaluar la relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023. 	<p>Variable A: Calidad de atención de enfermería.</p> <p>Variable B: Nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años.</p>	<p>Formulación de hipótesis Existe relación estadísticamente significativa entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de cinco años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La calidad en atención de enfermería es alta en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023. 2. El nivel de satisfacción de las madres niños 	<p>Enfoque: El presente estudio será de tipo cuantitativo. Diseño de investig.: No experimental, correlacional. Tipo: Cuantitativo, descriptivo. Corte: Transversal Población: Estará constituida por 717 madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto. Muestra: Estará constituida por 88 madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto.</p> <p>Instrumento Validez Y Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para ambas variables de estudio se emplearán cuestionarios como instrumento de medición. El instrumento de calidad de atención cuenta con 20 ítems distribuidos en tres dimensiones: técnico-científica (8 ítems), humana (7 ítems) y entorno (5 ítems). La validez y confiabilidad de este instrumento fueron evaluadas por Cerna y Ruiz en 2020. ▪ Por su parte, el cuestionario que se empleará también consta de 20 ítems, organizados en cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este cuestionario fue validado y evaluado por Cerna y Ruiz en el año 2020. Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.85 Cuestionario sobre la satisfacción en madres se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.98.

	<p>3. Determinar la entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023.</p>		<p>menores de 5 años atendidos en el Hospital Regional de Loreto 2023 es alta.</p> <p>3. Existe relación e satisfacción en madre Loreto 2023.</p>	
--	---	--	--	--

Apéndice B. Cuestionario “Calidad de atención de enfermería” elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

- Niño(a) Edad (años)
- Madre: Edad..... Estado Civil.....Ocupación.... Grado de instrucción.....

ÍTEMS		SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
N°	DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA			
01	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño?			
02	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
03	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			
04	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			
05	¿La enfermera es indiferente cuando su niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
06	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir responsablemente?			
07	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
08	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			
N°	DIMENSIÓN HUMANA	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
09	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
10	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
11	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
12	¿La enfermera está dispuesta a escucharla y brindarle información ante una duda?			
13	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			

14	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			
15	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			
N°	DIMENSIÓN ENTORNO	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
16	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
17	¿La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud. y su niño es atendido?			
18	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
19	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
20	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

Leyenda:

2 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre.

1 = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre.

0 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad.

INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO

INDICADOR	RESULTADO
BUENA	48 – 60 puntos
REGULAR	34 – 37 puntos
DEFICIENTE	20 – 33 puntos

Apéndice C. Cuestionario” Nivel de satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), Insatisfecho (1)

ÍTEMS	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES			
01	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?		
02	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?		
03	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?		
04	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?		
DIMENSIÓN FIABILIDAD			
05	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?		
06	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?		
07	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?		
08	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?		
09	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?		

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿La atención en el servicio fue rápida?			
11	¿El tiempo que Ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
12	¿Cuándo Ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
13	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			
14	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
15	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
16	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
17	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			
18	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
19	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			

Interpretación Del Resultado

INDICADOR	RESULTADO
ALTO	48 – 60 puntos
MEDIO	34 – 37 puntos
BAJO	20 – 33 puntos

Apéndice D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el hospital regional de Loreto, 2023”

Propósito y procedimientos

Mediante el presente escrito manifiesto mi voluntad de participar en el proyecto de investigación que lleva por título: “Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el hospital regional de Loreto, 2023”

Este proyecto será realizado por las Licenciadas: Saavedra Rodríguez Edith y Pinedo Rodriguez Vanessa Elena, bajo la tutela del comité de ética de la Universidad Peruana Unión.

Riesgos del estudio

Se me ha informado que no hay ningún riesgo de índole psicológico, biológico, físico y químico, con respecto a esta investigación. Mas, como se ha de conseguir alguna información de tipo personal, se encuentra la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta a raíz de la información que se obtenga de la entrevista. Pero, se tomarán las medidas de precaución, como la referencia por números para que dicha posibilidad sea mínima.

Beneficios del estudio

Con los resultados se tomarán acciones para mejorar en la atención de calidad, de parte del profesional de enfermería. No habrá beneficio monetario por participar en el estudio.

Participación voluntaria

Habiendo sido informado que mi intervención en la investigación es totalmente voluntaria y que tengo el derecho de cesar mi permiso en cualquier instante antes que el informe esté finalizado, sin que medie algún tipo de sanción. Y también aplica por mi negativa inicial a la colaboración en el presente proyecto.

Preguntas e información

Se me ha hecho de conocimiento que, de tener cualquier consulta sobre mi consentimiento o acerca del estudio, puedo comunicarme con:

Nombre del Asesor:

Dirección:

Institución:

Teléfono:

e-mail

Nombre del investigador

Dirección

Institución

teléfono:

e-mail

Habiendo leído y he sido informado de manera verbal las justificaciones orales del investigador; mis interrogaciones referentes a la investigación han sido entendidas complacidamente; doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio y firmo a continuación.

Firma del participante y fecha

Nombre del participante

Apéndice F

Autorización institucional

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Iquitos, 20 de Abril del 2023

CARTA N° 001-2023 HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

Señor:

Director del Hospital Regional de Loreto

ASUNTO: Presentación De Autorización Para Realizar Trabajo De Investigación.

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo con la finalidad de presentar a las bachilleras en Enfermería de la Universidad Científica del Perú, Edith Saavedra Rodríguez y Vanessa Elena Pinedo Rodríguez, quienes recolectarán datos necesarios para la ejecución de Proyecto de Tesis Titulado. **“Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el hospital regional de Loreto, 2023.** Para lo cual pido les brinden las facilidades del caso.

Sin otro particular y esperando su atención a la presente, me despido de usted no sin antes reiterarte mi estima personal.

Apéndice G

Validez y confiabilidad Cuestionario “Calidad de atención de enfermería”

Tabla N°01: Análisis factorial exploratorio del instrumento “Calidad de atención de enfermería”

Ítems	Factor			Unicidad			
	1	2	3				
P8	0.948			0.0723			
P13	0.882			0.2159			
P10	0.834			0.3202			
P11	0.792			0.3570			
P9	0.756			0.4041			
P12	0.497			0.6415			
P14		0.976		0.0390			
P20		0.822		0.2962			
P17		0.786		0.3647			
P15		0.705		0.5180			
P18		0.637		0.5568			
P16		0.516		0.6391			
P19		0.508		0.7405			
P1			0.914	0.1517			
P2			0.793	0.3585			
P5			0.767	0.3868			
P3			0.699	0.4009			
P6			0.618	0.5852			
P4			0.578	0.6074			
RMSEA	IC 90% del RMSEA		Bartlett	KMO	Prueba del Modelo		
	Inferior	Superior			χ^2	gl	p
0.0847	0.00	0.160	<0.001	0.412	140	117	0.073

Tabla : Confiabilidad del instrumento “Calidad de atención de enfermería”

α de Cronbach	
escala	0.764

Validez y confiabilidad Cuestionario “Nivel de satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo”

Tabla N°02: Análisis factorial exploratorio del instrumento “Nivel de satisfacción en madres de niños

Ítems	Factor					Unicidad	
	1	2	3	4	5		
P13	0.933					0.1364	
P9	0.901					0.0942	
P8	0.852					0.0480	
P11	0.817					0.3291	
P10	0.753					0.2069	
P12						0.5630	
P1		0.909				0.1180	
P2		0.767				0.3898	
P5		0.761				0.3118	
P3		0.729				0.2040	
P6		0.682				0.4011	
P4		0.568				0.4095	
P16			0.821			0.2935	
P20			0.817			0.1701	
P14			0.790			0.0616	
P19			0.624			0.6222	
P18				0.881		0.1550	
P17				0.640		0.2074	
P15				0.541		0.4627	
RMSEA	IC 90% del RMSEA		Bartlett	KMO	Prueba del Modelo		
	Inferior	Superior			χ^2	gl	p
0.000	0.00	0.132	<0.001	0.412	88.0	86	0.420

Tabla : Confiabilidad del instrumento “Nivel de satisfacción”

α de Cronbach	
escala	0.765

Apéndice H

Carta de presentación del docente-asesor