

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACION CON LA
SATISFACCION DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE CRED DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD “EL
OBRERO” SULLANA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

AUTORES:

CARITO ADELA CASTILLO GUTIERREZ

FLOR DE MARIA ATOCHE PAICO

CALLAO – 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANGÉLICA DIAZ TINOCO PRESIDENTA
- Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA SECRETARIA
- Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO VOCAL

ASESORA: Mg. JUANA MARÍA LÓPEZ LOAYZA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 86

Fecha de Aprobación de tesis: 12/10/2018

Resolución del Consejo de Facultad 1320-2018-CF/FCS de fecha 28 de setiembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Carito

AGRADECIMIENTO

Agradecer a dios por permitir culminar la presente investigación así mismo
a nuestros familiares por contribuir con su apoyo moral, emocional y
agradecer a los participantes para la realización del presente estudio

ÍNDICE

	Pág. N°
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1. Identificación del problema	7
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.4. Justificación	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2. Marco conceptual	22
2.3. Definición de términos básicos	40
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	43
3.1. Definición de las variables	43
3.2. Operacionalización de variables	43
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	45
IV. METODOLOGÍA	47
4.1. Tipo de investigación	47
4.2. Diseño de investigación	47
4.3. Población y muestra	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5. Procedimiento de recolección de datos	49
4.6. Procedimiento estadístico y análisis de datos	49

V. RESULTADOS	50
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
6.1. Contrastación de Hipótesis con los resultados	62
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	62
VII. CONCLUSIONES	68
VIII. RECOMENDACIONES	70
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	76
• Matriz de consistencia	
• Instrumentos	
• Consentimiento informado	
• Memorándum de aprobación de ejecución de instrumentos	
• Juicio de expertos de instrumentos	
• Prueba de fiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach	
• Prueba de validez por juicio de expertos prueba binomial	
• Base de datos	
• Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.,
TABLA N° 5.1 Tabla de contingencia Elementos tangibles Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	50
TABLA N° 5.2 Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.	51
TABLA N° 5.3 Tabla de contingencia Fiabilidad * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	55
TABLA N° 5.4 Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, Mayo- Julio 2018	56
TABLA N° 5.5 Tabla de contingencia Responsabilidad Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	57
TABLA N° 5.6 Relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.	58

	Pág.,
TABLA N° 5.7 Tabla de contingencia Seguridad * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	50
TABLA N° 5.8 Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.	51
TABLA N° 5.9 Tabla de contingencia Empatía * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	55
TABLA N° 5.10 Relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.	56
TABLA N° 5.11 Tabla de contingencia Calidad de atención de enfermería * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	57
TABLA N° 5.12 Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.	58.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

El tipo de investigación empleado fue cuantitativa, con un diseño No experimental, correlacional; La población estuvo conformada por 600 madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana. Se empleó como instrumentos de recojo de información un cuestionario, referente a calidad de atención y satisfacción del usuario; fueron validados por juicio de expertos.

Los resultados indican que existe relación directa y significativa (Alta) de las dimensiones elementos tangibles, responsabilidad y seguridad, de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, así mismo existe relación directa y significativa (moderada) de las dimensiones fiabilidad y empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres.

Palabras clave: calidad de atención y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of determining the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the mothers of the children assisted in the CRED service of the health facility "El Obrero". Sullana, May- July 2018.

The type of research used was quantitative, with a non-experimental, correlational design; The population was conformed by 600 mothers of the children attended in the CRED service of the health facility "El Obrero". Sullana A questionnaire was used as information collection tools, referring to quality of attention and user satisfaction; They were validated by expert judgment.

The results indicate that there is a direct and significant relationship (High) of the dimensions of tangible elements, responsibility and safety, of the quality of nursing care in the satisfaction of the mothers of the children assisted in the CRED service of the health facility "El Worker". Sullana, 2018, there is also a direct and significant relationship (moderate) of the reliability and empathy dimensions of the quality of nursing care in the satisfaction of mothers.

Keywords: quality of attention and user satisfaction

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este sentido, la opinión de los pacientes sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones (1).

En la calidad de servicios de una institución de servicios de salud participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los pacientes, necesita mejorar permanentemente la calidad del servicio, como herramienta para el desarrollo de una atención al paciente, en forma eficiente, libre de riesgo, oportuna, segura, humana y sistemática, haciendo uso del control y mantenimiento de los recursos disponibles.

Los cambios en el contexto mundial han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios (2).

En la asistencia sanitaria actual, los cambios suceden de modo impresionante: El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la

automatización; pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según sean atendidos, la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención integral postoperatoria brindada por la enfermera. En el proceso de cambio de las organizaciones prestadoras de salud, el compromiso personal con la calidad y la calidez es un paso indispensable en la meta hacia una cultura de calidad.

Es a partir de ello que el paciente forme su propia percepción. En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el paciente es un ser único que recibe los cuidados de la enfermera para el restablecimiento de su salud física y mental, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida durante el servicio recibido. El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias.

El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, el personal no solo debe identificarlo por su nombre, sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud (3).

Siendo el Control del crecimiento y Desarrollo (CRED) un servicio el control de salud periódico de todos los niños y niñas menores de cinco años de edad que brindan las postas del Ministerio de Salud se hace necesario evaluar la calidad de atención y la satisfacción de las madres de los niños atendidos.

En ese contexto, resulta de gran importancia recopilar información válida y confiable para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los

niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

- Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica por tener relevancia social y utilidad metodológica.

Respecto a la relevancia social, los resultados de la investigación servirán para la toma de decisiones con el fin de mejorar los niveles de Calidad de atención de enfermería y los niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018 en beneficio de los usuarios y la comunidad en general.

Respecto a la utilidad metodológica de la investigación, los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos a emplear en el estudio, una vez demostrado su validez y confiabilidad, podrán ser utilizados como referencia en otros trabajos de investigación respecto a las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Asimismo, la investigación es importante porque en la calidad de servicios de una institución participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los

pacientes, resulta importante evaluarlas y mejorarlas. En ese sentido, resulta importante conocer por parte de los usuarios la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención brindada por el personal de enfermería.

En ese contexto, la presente investigación resulta importante porque permitirá analizar y relacionar los niveles de Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A. Internacionales

RUALES Y ORTIZ (2015), en su tesis titulada “*La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de las Madres de los Neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín*”, realizado en la Universidad Central de Ecuador- Quito, cuyo objetivo fue analizarla la Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de las Madres de los Neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. Para la realización de la investigación se utilizó un diseño correlacional no experimental. El estudio concluye que existe una alta calidad de la atención de enfermería con base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM del IESS. La hipótesis de trabajo es consistente con los datos obtenidos, coincidiendo con el resultado de la investigación realizada sobre la calidad de la atención de enfermería según la percepción de los pacientes del Hospital Regional del ISSSTE, en México, se destaca, que el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio analizado del HCAM es mayor en términos cuantitativos.

SANGOPANTA (2014), en su informe de investigación titulado “*Grado de Satisfacción de las Madres con respecto a la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en los Pacientes Hospitalizados del Servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el Período de Diciembre 2013 – Mayo del 2014*”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar el grado de Satisfacción de

las Madres con respecto a la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en los Pacientes Hospitalizados del Servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el Período de Diciembre 2013 – Mayo del 2014. Para el desarrollo del estudio se utilizó un diseño descriptivo-explicativo tipo no experimental El estudio concluye que la atención que brinda el personal de salud a los pacientes pediátricos no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada. Las debilidades que percibieron las madres son que existe deficiencia en el trato personal, y claridad en la explicación del procedimiento a realizarse. En las encuestas realizadas a las madres se puede determinar un alto grado de insatisfacción 5% en lo referente al trato e información oportuna. En cuanto a la satisfacción en un porcentaje mínimo del 39%.

CARLOZAMA Y TOAPANTA (2010), en su tesis *titulada “Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Preparación de Niños menores de 5 Años en el Hospital de Atuntaqui de Noviembre del 2009 a Octubre del 2010”*, realizada en la Universidad Técnica del Norte en Ibarra- Ecuador cuyo objetivo fue determinar el nivel de Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Preparación de Niños menores de 5 Años en el Hospital de Atuntaqui de Noviembre del 2009 a Octubre del 2010. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño descriptivo, no experimental, transversal. El estudio concluye que la calidad de atención en el servicio de preparación de niños menores de 5 años se encuentra afectada por la falta de infraestructura, la entrega de los turnos muy temprano y el trato inadecuado para las usuarias por parte del personal. El tiempo que espera el usuario externo del servicio de preparación para ser atendido es prolongado según su percepción, ya que el equipo de salud es insuficiente para cubrir

la gran demanda de usuarios. La percepción del usuario externo en cuanto a la atención que recibe por parte del equipo de salud es positiva, aunque un 38% de usuarios que acuden a esta casa de salud no se encuentran satisfechos con la atención, debido a que la información y explicación recibida no es clara.

PINEDA (2004), en su tesis titulada “*Satisfacción de la Madre con el Cuidado de Enfermería del Niño Sano*”, realizada en la Universidad Autónoma de Nuevo León en México cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la Madre con el Cuidado de Enfermería del Niño Sano. El estudio se desarrolló utilizando un método cuantitativo con diseño descriptivo no experimental. El estudio concluye que el tiempo en minutos en la sala de espera influye en la satisfacción con el cuidado de enfermería del niño sano, mostrando una relación inversa, es decir a mayor tiempo en la sala de espera hasta iniciar la consulta con EMI, menor satisfacción con el cuidado de enfermería del niño sano. La satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano fue más alta en el área técnica profesional en comparación con el área de relación educativa y de relación de confianza.

B. Nacionales

MEDINA (2016), en su tesis titulada “*Satisfacción de la Madre del Recién Nacido hacia los Cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada*”, realizada en la Universidad de Ricardo Palma en Lima- Perú cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la Madre del Recién Nacido hacia los Cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada. La investigación fue desarrollada mediante una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, no experimental. El estudio concluye que el nivel de satisfacción de las madres de

los recién nacidos en relación al cuidado de enfermería que recibe el Recién Nacido del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo fue principalmente media seguida a nivel alto, lo que hace valorar la atención general, el trato y el ambiente del Hogar.

OBREGÓN (2016), en su tesis titulado “*Calidad de servicio percibida por el usuario En el centro materno infantil Juan pablo ii – 2016*”, realizado en Universidad Peruana de Integración Global en Lima, cuyo objetivo fue determinar el nivel de Calidad de servicio percibida por el usuario en el centro materno infantil Juan pablo ii – 2016. El estudio fue desarrollado mediante una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, no experimental. El estudio concluye que se determinó que un poco más de la mitad de los encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - 2016. La calidad de servicio alto respecto a los **elementos tangibles** supera el 50%, sin embargo, se hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: a la falta de muebles y enseres modernos y funcionales, el área destinada para espera antes de ser atendido no es la adecuada y faltan materiales e insumos para la atención. La calidad de servicio alto respecto a **fiabilidad** supera el 50%, sin embargo, se hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: cuando el personal se ofrece a hacer algo en cierto tiempo y no lo hace, el tiempo de espera no fue lo aceptable. La calidad de servicio alto respecto a **sensibilidad** supera el 50%, sin embargo, se hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: falta de personal de salud que brinde una atención con rapidez, la falta de comunicación sobre el tiempo que llevará la atención y la falta de atención para responder a las dudas o inquietudes. La calidad de servicio alto respecto a **seguridad**

supera el 50%, sin embargo, se hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: comportamiento de los trabajadores no transmite confianza, falta de capacidad de organización del personal de salud y la falta de personal de salud con predisposición para ayudar. La calidad de servicio alto respecto a **empatía** supera el 50%, sin embargo, se hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: al horario de atención, al trato igualitario de pacientes y la comprensión del personal de salud sobre las necesidades del paciente

MILZEN Y TARRAGA (2015), en su tesis titulada *“Características Sociodemográficas y Satisfacción sobre la Atención de Enfermería en Cuidadores de niños/as Menores de 5 años. Consultorios de Creo. C.S Ciudad de Dios Yura- Arequipa 2015”*, realizada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, cuyo objetivo fue relacionar las características Sociodemográficas y Satisfacción sobre la Atención de Enfermería en Cuidadores de niños/as Menores de 5 años. Consultorios de Creo. C.S Ciudad de Dios Yura- Arequipa 2015. La investigación fue de tipo correlacional, cuantitativo, no experimental. El estudio concluye que la satisfacción sobre atención de enfermería, la mayoría de los cuidadores obtuvo satisfacción alta, seguido de satisfacción media. No se encontró cuidadores con satisfacción baja. En los resultados, según dimensiones se encontró que la mayoría presentan satisfacción alta en las dimensiones humana, continua y oportuna. En cuanto a la dimensión segura, la mayoría presenta satisfacción media.

MENDIZÁBAL (2014), en su trabajo de investigación titulado *“Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de*

crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima- Perú, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014. El tipo de investigación utilizada para el desarrollo de la investigación fue descriptivo, no experimental. El estudio concluye que la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Señor de los Milagros – Micro Red Chosica I – Red de Salud Lima Este Metropolitana en su mayoría tiene una satisfacción de media a bajo referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos que le realizaron, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, consideran que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es adecuado, la decoración del consultorio es adecuado, en algunas ocasiones no le entregan al finalizar la consulta las indicaciones escritas, y al terminar la consulta la Enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo de madres que manifiestan satisfacción alta ya que considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada, responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño, muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED y consideran que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.

VELÁSQUEZ (2015), en su tesis titulada *“Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón - 2013”*, realizado en la universidad Nacional del Altiplano en Puno- Perú, cuyo

objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón – 2013. El estudio se desarrolló mediante una investigación tipo descriptiva, no experimental. El estudio concluye que las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno presentan insatisfacción intermedia, seguida de una satisfacción completa y finalmente una insatisfacción.

En cuanto a Elementos Tangibles, las madres de niños hospitalizados en Pediatría presentan satisfacción intermedia, en la categoría de: infraestructura, seguido de una satisfacción intermedia en la categoría de: equipo y mobiliario, cabe resaltar la satisfacción completa en la categoría de: personal de salud y finalmente y una insatisfacción en la categoría de: materiales de comunicación. Debido a que las expectativas de las madres no fueron cubiertas en su totalidad.

En cuanto al Elemento de Fiabilidad, de las madres de niños hospitalizados en Pediatría, tiene como resultado satisfacción intermedia en su mayor parte se debe a que las expectativas de la madre fueron cubiertas en casi su totalidad, seguida de satisfacción completa y posteriormente una insatisfacción.

En cuanto al Elemento de Capacidad de Respuesta de las madres de niños hospitalizados en Pediatría manifiestan una satisfacción media ya que no se han cubierto totalmente las expectativas de la madre, seguido de una satisfacción completa y finalmente una insatisfacción de la madre.

En cuanto al Elemento de Seguridad, de las madres de niños hospitalizados en Pediatría, la mayor parte de las madres presentan satisfacción completa porque 77 las necesidades y expectativas han sido cubiertas en su totalidad, seguido de una satisfacción intermedia y finalmente una insatisfacción de las madres.

En relación con el Elemento Empatía predomina la satisfacción intermedia debido a que las expectativas de las madres fueron cubiertas en forma intermedia, seguida de satisfacción completa y finalmente una insatisfacción.

ALBÁN Y RODRÍGUEZ (2015), en su tesis titulado *“Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las gestantes de alto riesgo hospitalizadas en el servicio de obstetricia. Hospital belén de Trujillo 2015”*, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo- Perú, cuyo objetivo fue relacionar la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las gestantes de alto riesgo hospitalizadas en el servicio de obstetricia. Hospital belén de Trujillo 2015. El estudio se desarrolló mediante un tipo de investigación correlacional, no experimental. El estudio concluye que se encontró una relación estadística significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las gestantes de alto riesgo hospitalizadas en el servicio de obstetricia en un 94.8%.

DELGADILLO (2014), en su tesis titulada *“Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado Sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería En el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013”*, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima- Perú, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de la

madre del recién nacido hospitalizado Sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería En el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013.el estudio se desarrolló mediante una investigación tipo descriptiva, no experimental. El estudio concluye que la satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería es en su mayoría de medio a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demora cuando tiene que atender al bebe, frecuentemente sintió que influyó positivamente en la salud de su bebe y aprecian que las instalaciones están adecuadamente distribuidas, son modernas y limpias, sienten comodidad en el área que se extraen leche y que su bebe se mantuvo protegido por nidos de contención y cunetas apropiadas. Se pudo detectar satisfacción baja ya que muy pocas veces se identificó y la saludó por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.

MELLADO (2007), en su tesis titulada “*Satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión*”, realizada en la universidad de Nacional Mayor de San Marcos, lima-Perú cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. La investigación de desarrollo mediante un tipo de investigación descriptiva, de tipo no experimental. El estudio concluye que el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI- DAC. La mayoría es medio y bajo 68% (75) lo que se evidencia en: que al ingresar al servicio no le saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta

no le entregó indicaciones escritas, y el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Calidad de atención

Definición

La calidad en la atención debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Según Dueñas (16) la calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado.

Donabedian (17), sostiene que la calidad es proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Para Esteban (18) la calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica”.

Según Fernández (19), define la calidad de la atención en salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el

balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Para Corbella y Saturno (20) los diversos profesionales de salud la calidad de la atención en salud se fundamentará en la realización de un diagnóstico adecuado para cada paciente, disponiendo para ello de los mejores y menos molestos métodos y como consecuencia, la administración de un tratamiento idóneo para restablecer, en lo posible, la salud.

Gómez .et al (21) considera que la calidad se determina también por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes.

En tal sentido la calidad de la atención fue definida como el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales.

La salud en cuanto a calidad de vida es entendida como un derecho universal de las personas, así como, el acceso y la calidad de acciones y servicios de salud. La atención de enfermería forma parte de ese derecho, y así debe ser también garantizado de forma calificada para toda la población. La calidad de atención de salud no puede ser entendida como producto o medio para hacer de la salud un objeto de mercancía, pero debe ser buscada como forma de garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para toda la población

Calidad de atención en enfermería

Según Martínez (22), la calidad de atención de enfermería se define como “la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”. Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable.

En ese contexto, Delgado et al. (23) manifiesta que de atención a los usuarios en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, el concepto de calidad ha despertado gran interés para su aplicación, lo que implica compromiso gerencial, trabajo en equipo, tecnología de punta, entre otros; sin embargo, éstos no serían suficientes si se vulneraran los derechos a una atención basada en el trato humano, lo que permite otorgar ciertamente no sólo una mejor atención, sino cuidado con dignidad.

Para Paganini (24) el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrada la enfermera a los métodos aplicados, es un tema de vital importancia, la enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en los objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados.

En síntesis, la Calidad de la Atención de Enfermería se puede definir como “la consecución del conjunto de características y

acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle” (25)

Estructura: Entre estos factores se encuentran:

- La representación de Enfermería en los diferentes niveles administrativos del Sistema de Salud.
- La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención.
- Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas.
- Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades.
- La introducción de un personal de Enfermería Vigilante Epidemiológica cada 300 camas hospitalarias, elemento importante en la prevención de enfermedades nosocomiales.
- La distribución y ubicación de recursos humanos formados.
- En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución.
- La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud.

Procesos: Enfermería incide en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención.

- Aplica la atención de Enfermería, basada en los Programas, Normas y Reglamentos.
- Participación en las Comisiones de acreditación docente de las áreas preventivo asistenciales.

- Miembro activo en las comisiones de selección de estudiantes que aspiran a cursos de nivel básico, de especialización y de nivel universitario de la profesión.
- Aplica, junto a otros miembros del equipo de salud, el período de pruebas a enfermeras(os) de nuevo ingreso.
- En los programas de educación continuada, en su programación y desarrollo.
- Aplica evaluación anual vinculada al salario, junto a Jefes de servicios. Jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades.
- Ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de forma más directa las relacionadas con el uso, conservación y control de medicamentos.
- Integra diferentes comités de actividades científicas: infecciones, evaluación de historias clínicas.

En éstos y otros elementos, Enfermería incide en los resultados del sistema de salud, al controlar el comportamiento de los factores de estructura y procesos, mediante instructivos elaborados al efecto, lo que a su vez utiliza en la retroalimentación del Sistema.

Con frecuencia son valorados los resultados a través del impacto técnico (eficacia); el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia).

Todos los factores donde Enfermería participa en la calidad de atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre calidad del sistema de salud.

El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos un impacto económico:

garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

Según Paganini (26) manifiesta que la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procedimientos y la aplicación de la ética médica.

Instrumento que permite cuantificar la calidad de atención

Sobre la base de la investigación cualitativa y el concepto de calidad de atención percibida Parasuraman et al (27) desarrollaron un instrumento que permitiese cuantificar la calidad de atención o servicio, al que llamaron SERVQUAL.

El SERVQUAL es un Instrumento para medir las percepciones del cliente de la calidad de atención o servicio. Según el modelo, la brecha que existe entre percepción y expectativas establece la medición de calidad de atención o servicio. Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de la atención o servicio, incorporando constantes mejoras.

Los diferentes análisis estadísticos utilizados en la estructuración del SERVQUAL evidenciaron la existencia de una importante correlación entre los “ítems” que representan algunas de las diez dimensiones iniciales.

Esto permitió reducir el número de dimensiones a cinco las cuales son las siguientes:

Dimensión I: **Elementos Tangibles**, están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo informativo, y material de comunicación. Desempeñan un papel importante no solo en el proceso de aprendizaje y en el acto de enseñanza, sino también en el momento de la evaluación de la calidad de servicios, son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza, modernidad, funcionamiento y otros.

Dimensión II: **Fiabilidad**, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.,

Dimensión III: **Responsabilidad**, es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Dimensión IV: **Seguridad**, entendida como el conocimiento que tienen los empleados sobre lo que hacen, su cortesía o cordialidad y su capacidad de transmitir confianza al cliente. Es decir, es trato percibido por el cliente, respecto al personal que brinda el servicio; así como a la confianza que inspira dicho personal para estrechar relaciones con los clientes.

Dimensión V: **Empatía**, Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. La empatía es una dimensión importante de la calidad del servicio en educación, que consiste en la capacidad de brindar cuidado y atención Personalizada a sus usuarios. Atención personalizada se refiere a la atención brindada cara a cara del personal al cliente, en un ámbito acogedor. La cortesía y el respeto del personal, así como una actitud positiva y cordial, tienen claro reflejo en la percepción de la calidad del servicio que ofrecen.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

De la definición

En general la satisfacción de un usuario Para Morales y Hernández (28) es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los usuarios y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada usuario ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los usuarios y en qué consiste el rendimiento percibido, para que, de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del usuario.

Respecto a la satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería, Mira y Aranaz (29) manifiesta que es grado de satisfacción percibido por el paciente respecto a la atención integral que recibe por parte de enfermería, lo cual sirve como punto de partida para replanificar la implementación de los cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios. En todas las instituciones debe obtenerse información sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida respecto a la restauración de sus capacidades funcionales, estilo de vida, respecto a los valores y creencias, estado de salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados.

Para Hernández (30) la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados.

Según Mascort et al (31) manifiesta que para medir su satisfacción constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera/o. A través de la identificación del paciente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada uno tiene. Las necesidades corresponden aquellas que, sin lugar a duda, el paciente espera ver satisfechas, es difícil que sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia, esta es la razón por la que el usuario siempre formula en sus propios términos.

Para Cortés et al (32) manifiesta que existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción es una necesidad considerada estratégica induce a una mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque él no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el de la calidad y calidez en la atención recibida

Según Mira y Aranaz (29) la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado al a meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos.

Para Gonzales (33) la satisfacción como aquel estado del organismo sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario hace lo necesario para mantenerlo renovado. La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso dada interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido.

La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este como consecuencias biológicas, emocionales, sociales, espirituales, siendo todo esto juicios que representan la satisfacción total.

En síntesis, la satisfacción es el cumplimiento de un deseo o de un gusto propio, esto implica una valoración puesto que estamos hablando del cumplimiento de un deseo de acuerdo

con sus determinados gustos, valoración de carácter subjetivo (gusto de uno) ya que se trata de otorgar un valor humano al cumplimiento del deseo. (34)

Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Según Ortiz (34), existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

- **Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a atenderse en dicha institución, Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio su lealtad.

- **Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Elementos que conforman la satisfacción del usuario

Para Carvajal (36) manifiesta que, la satisfacción del usuario está conformada por tres elementos:

▪ **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el usuario "percibe"

que obtuvo en el servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "usuario".

▪ **Las Expectativas:** son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias de atenciones anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocido.
-

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se

atraerán suficientes usuarios; pero si son muy altas, los usuarios se sentirán decepcionados luego del servicio

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del usuario no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del usuario situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

▪ **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición de un servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Elementos de satisfacción del usuario

- **Comunicación Verbal:** Una actitud atenta interesada sensible y oportuna que transmita el mensaje.
- **Entorno de servicio:** Acogedor, no frío ni amenazante facilita que el usuario se sienta emocionalmente cómodo y aun, seguro.
- **Personal:** Empleados amables, sensibles, empáticos, confiables, concedores, leales al equipo corporativo, entrenados y facultados para actuar y cuya apariencia

personal, incluida la limpieza personal y el uso del uniforme completo sean consistentes con las expectativas de los usuarios.

- Manejo de Quejas: El personal debe de responder de inmediato con amabilidad honestidad, simpatía y profesionalismo, solo así mantendrá informado al usuario a lo largo del proceso de queja hasta su respectiva solución.
- Ubicación y acceso: Explicar la ubicación con precisión grafica o verbalmente, así como cualquier cambio que afecte al usuario, esto proyecta una adecuada imagen corporativa y transmite empatía con los usuarios.
- Seguridad y Comodidad: Proveer iluminación, techo y señalización suficiente en toda entrada asegurando al mismo tiempo que el espacio físico satisfaga la dinámica de interacción humana.
- Consideración para los usuarios con necesidades especiales: Que nada discrimine a los grupos con necesidades especiales, por edad, invidencia alguna limitación física u otro motivo pertinente. La atención que se les brinda a ellos resulta la presentación de calidad humana en la sociedad.
- Tiempo oportuno y velocidad de las transacciones: Evitar las largas esperas asegurar que el proceso y atención, información o ayuda, sea tan corto como lo desea el usuario.

2.2.3. Bases teóricas según Imogene M. King (1984) (teoría de la consecución de objetivos).

Según Marriner y Raile (2007), la teoría de la consecución de objetivos se centra en el sistema interpersonal y en las interacciones que tienen lugar entre las personas, específicamente en la relación enfermera- paciente.

En el proceso de enfermería cada miembro realiza juicios y desempeña acciones.

Conjuntamente estas actividades culminan en la relación. Se llega a una interacción y en caso de que exista una coherencia preceptiva y de que subsanen los trastornos, se produce las transacciones. El sistema está abierto a recibir una retroalimentación por cada una de las fases de la actividad puede influir en la percepción

Proposiciones de la teoría de consecución de objetivos

1. Si existe precisión perceptiva en las interacciones, enfermera-cliente habrá transacciones.
2. Si existe transacciones entre la enfermera y el cliente, se conseguirán los objetivos.
3. Si se consigue los objetivos habrá satisfacción.
4. Si se consiguen los objetivos, se dará una asistencia enfermera eficaz.
5. Si hay transacciones en la interacción enfermera-cliente, se promueve el crecimiento y desarrollo.
6. Si la enfermera y el cliente perciben las expectativas acerca de la coherencia de los roles de desempeño y actividad, habrá transacciones.
7. Si la enfermera, el cliente o ambos tienen un conflicto de roles, se producirá estrés en las interacciones enfermera-cliente.
8. Si las enfermeras con un conocimiento y capacidad específicos transmiten la información adecuada a sus clientes, se dará una propuesta de objetivos mutuos y de consecución de objetivos.

King también dice: las enfermeras interactúan a propósito con los clientes para establecer metas conjuntamente, explorar y acordar los medios para lograr esas metas. El establecimiento de metas comunes se basa en la valoración por parte de las enfermeras de las preocupaciones, problemas y molestias de la persona en materia de salud, su percepción de los problemas y el hecho de poner información en común para ir en la dirección de la consecución de objetivos.

Principales supuestos

Enfermería: es una conducta observable que se encuentra en los sistemas de los cuidados de la salud de la sociedad, la meta es ayudar a las personas a mantener su salud y desempeñar sus roles. La enfermería es un proceso de acción, reacción, interacción y transacción interpersonal.

Las percepciones de una enfermera y de un cliente también influyen en el proceso interpersonal. (42)

Persona: los individuos son seres espirituales.

- Los individuos tienen la capacidad, mediante el lenguaje y otros símbolos, de contar su historia y observar su cultura.
- Los individuos son sistemas abiertos en transacciones con el entorno.
- La transacción comporta que no existe separación entre los seres humanos y el entorno.
- Los individuos son únicos y holísticos, tiene un valor intrínseco y tienen la capacidad de pensamiento racional y toma de decisiones en la mayoría de las situaciones.
- Cada individuo tiene necesidades, deseos y metas distintas.

Salud: la salud es un estado dinámico en el ciclo vital; la enfermedad supone un obstáculo para el ciclo vital. La salud implica una adaptación permanente al estrés en el entorno interno y externo, mediante el uso óptimo de los recursos de cada uno para conseguir el máximo rendimiento para la vida diaria.

Entorno: para las enfermeras, es esencial la comprensión de la manera en la que los seres humanos interactúan con el entorno para mantener su salud. Los sistemas abiertos implican que las interacciones se producen entre el sistema y el entorno del sistema, infiriendo que el entorno cambia constantemente. Los ajustes en la vida y en la salud están influidos por las interacciones de un individuo con el entorno.

Se consideró dicha teoría porque contiene los fundamentos básicos de las relaciones interpersonales que debe tener el personal de enfermería con los pacientes. Esta relación es fundamental que sea en un ambiente de confianza y de fluida comunicación para facilitar el trabajo del cuidado de los pacientes por parte del personal de enfermería, teniendo en cuenta que una de sus funciones principales del personal de enfermera es cuidar y mantener la salud de los pacientes

Las buenas relaciones interpersonales entre el personal de enfermería y paciente son importante porque permite una adecuada interacción con los pacientes y por ende, logramos la satisfacción del usuarios.

Bases teóricas Florencia Nightingale (1990) (teoría del entorno).

Sostiene que en esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha

integración de valores individuales, sociales y profesionales. Murray y Zentner definen entorno como el cumulo de “todas las condiciones e influencia externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar; suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás menciona el termino entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separo específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno. La preocupación de Nightingale sobre la necesidad de ‘preservar un buen estado de higiene se extendía no solo a las instalaciones de los hospitales de Crimea y Gran Bretaña sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer un entorno saludable (43).

Esta teoría se considera relevante porque se afirma que para mantener una atención sanitaria adecuada es necesario contar con ambientes de salud que cuenten con orden, limpieza, ventilación, iluminación, control de ruido, etc.

2.3. Marco conceptual

– Calidad de atención

Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud (22). Las dimensiones de la variable fueron tomadas de Parasuraman, A, et al (27), quienes desarrollaron un instrumento que permitiese

cuantificar la calidad de atención o servicio, las cuales son las siguientes:

– **Elementos Tangibles:**

Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

– **Empatía:**

Es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas.

– **Fiabilidad:**

Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal.

– **Responsabilidad:**

Es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios.

– **Seguridad:**

Es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

– **Cuidados de enfermería:**

Son todas aquellas intervenciones que se orientan hacia la integridad de la persona; teniendo como base su interacción, con actividades que van orientadas satisfacer los requerimientos y/o

problemas de las personas considerando al paciente en forma integral.

– **Satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería**

La satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe por parte de la/el enfermera/o constituye un factor clave para evaluar la atención integral que recibe, sirve como punto de partida para replanificar la implementación de otros cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios (29).

Respecto a las dimensiones fueron tomadas de Martínez (22)

- **Trato que proporciona enfermería.**

Son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería. Respecto a la amabilidad, paciencia, entendimiento, orientación o explicación, amistad y privacidad que le proporciona el personal de enfermería al paciente (37).

- **La calidad técnica**

Son los aspectos de la calidad desde la perspectiva que el paciente tiene acerca del personal de enfermería; respecto a habilidad y cuidado (17).

- **Disponibilidad y continuidad del cuidado**

Son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería. Respecto a que valoren sus necesidades y cubran sus necesidades (38).

- **Atención integral**

La atención integral es un conjunto de procesos psicobiológicos y socioculturales brindada como servicio al ser humano, de forma tal que aplica las acciones de salud tomando como eje central las necesidades de salud de las personas en el contexto de familia y

comunidad; del tal forma que el paciente se sienta cómodo y tranquilo (39).

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Definición de variables

Variable 1: calidad de atención

Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud. (22).

Variable 2: satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería.

La satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe por parte de la/el enfermera/o constituye un factor clave para evaluar la atención integral que recibe, sirve como punto de partida para replanificar la implementación de otros cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios (29).

3.2. Operacionalización de variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Tipo de variable	Escala
V1=Calidad de atención de enfermería	Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud. (Martínez. 1998).	Nivel de conjunto de características y acciones que posibilitan la calidad de atención del niño considerando los elementos tangibles, fiabilidad,	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Horarios de atención • Presentación del personal • Instrumentos y Equipos • Registro de enfermería. 	Cuantitativa	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • El personal cuida los intereses de los usuarios • Tiempo corto de espera 		

		responsabilidad, seguridad y empatía, medido a través de un cuestionario con escala valorativa		<ul style="list-style-type: none"> • Es personal atiende según las necesidades del paciente 		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento tecnológico para atención • Personal capacitado • Exactitud y claridad en la información • Credibilidad del personal 		
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en el servicio • Dispuestos a ayudar a los usuarios • El personal brinda confianza 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del personal • El personal inspira seguridad • El personal inspira confianza 		
V2=S satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería	La satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe por parte de la/el enfermera/o constituye un factor clave para evaluar la atención integral que recibe, sirve como punto de	Nivel de satisfacción percibido por las madres respecto al servicio CRED que reciben por parte de enfermería	Atención integral	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Tranquilidad • Seguridad • Información • Orientación • Instrucciones para el auto cuidado 	Cualitativa	Nominal
			Disponibilidad y continuidad del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para el cuidado • Continuidad para el cuidado 		

	partida para replanificar la implementación de otros cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios. (Mira y Aranaz, 2007).	a en el trato que proporciona, la calidad técnica, la disponibilidad y continuidad del cuidado y la atención integral; medido a través de un cuestionario referente con escala valorativa.	Trato que proporciona enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Entendimiento • Paciencia • Atención a necesidades • Privacidad 		
--	---	--	----------------------------------	--	--	--

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas

3.3.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

- Existe relación significativa de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

- Existe relación significativa de la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

- Existe relación significativa de la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

- Existe relación significativa de la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

No experimental, cuantitativa, correlacional.

Es no experimental porque la investigadora no manipulo las variables de estudio, sólo las describir y las relaciona tal como se encuentran en la realidad en el periodo de estudio.

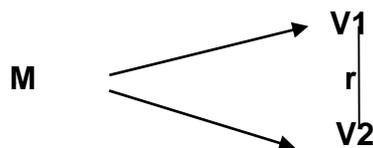
Es cuantitativa porque para relacionar las variables de estudio necesariamente se expresan los datos de las variables en forma cuantitativa recopilados a través de un cuestionario con escala de Likert.

Es Correlacional porque tuvo como propósito evaluar la relación que existe entre las variables Calidad de servicio y el Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Hernández (40), manifiesta que una Investigación correlacional consiste “en evaluar el grado de relación entre dos variables”.

4.2. Diseño de investigación

De acuerdo a las consideraciones de Hernández (40). El diseño de la presente investigación se enmarcó dentro de un diseño correlaciona, cuyo esquema es el siguiente:



M: Muestra del estudio: madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018

V1 : Calidad de atención
V2 : Satisfacción del usuario
r : Relación

4.3. Población y muestra

Población

La población estuvo comprendida por 600 madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se realizó aplicando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= 600 Total de madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 5% Valor de error de precisión.

P = 0.5 proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.5 proporción desfavorable a la característica en estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) (0,5) (600)}{(599)(0.05)^2 + (1.96)^2(0,5) (0,5)}$$

$$n = 234.444$$

$$n = 235$$

En consecuencia, la muestra, para la presente investigación fue de 235 madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

El muestreo será probabilístico

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala valorativa para ambas variables del estudio.

4.5. Procedimiento estadístico y análisis de datos

Una vez recopilada la información a través de los cuestionarios con escala valorativa aplicados se procesó los datos utilizando el programa estadístico SPSS. Los datos se presentan mediante tablas de frecuencias según los objetivos planteados, así como se realizó las pruebas estadísticas de Pearson para determinar la relación de cada una de las dimensiones de la calidad de atención en relación a la satisfacción de las madres de los niños atendidos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Descripción

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N°5.1

Tabla de contingencia Elementos tangibles * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED

		Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total	
		Baja	Mediana	Alta		
Elementos tangibles	Baja	Recuento	13	14	0	27
		% del total	5.5%	6.0%	.0%	11.5%
	Mediana	Recuento	8	129	7	144
		% del total	3.4%	54.9%	3.0%	61.3%
	Alta	Recuento	0	36	28	64
		% del total	.0%	15.3%	11.9%	27.2%
Total		Recuento	21	179	35	235
		% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia.

En la Tabla N°5.1, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión Elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 54.9% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 54.9%.

TABLA N° 5.2

Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Correlaciones

		Elementos tangibles	Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	.608(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.608(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.2 se muestra la Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,608$).

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N° 5.3

Tabla de contingencia Fiabilidad * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED

		Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total	
		Baja	Mediana	Alta		
Fiabilidad	Baja	Recuento	7	16	0	23
		% del total	3.0%	6.8%	.0%	9.8%
Mediana		Recuento	13	130	5	148
		% del total	5.5%	55.3%	2.1%	63.0%
Alta		Recuento	1	33	30	64
		% del total	.4%	14.0%	12.8%	27.2%
Total		Recuento	21	179	35	235
		% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla N°5.3, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 55.3% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 55.3%.

TABLA N° 5.4

Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”.

Sullana, Mayo- Julio 2018.

Correlaciones

		Fiabilidad	Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	.553(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.553(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.4 se muestra la Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Moderada ($r=0,553$).

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N° 5.5

Tabla de contingencia Responsabilidad * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED

			Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total
			Baja	Mediana	Alta	
Responsabilidad	Baja	Recuento	11	15	0	26
		% del total	4.7%	6.4%	.0%	11.1%
	Mediana	Recuento	10	140	5	155
		% del total	4.3%	59.6%	2.1%	66.0%
	Alta	Recuento	0	24	30	54
		% del total	.0%	10.2%	12.8%	23.0%
Total	Total	Recuento	21	179	35	235
		% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla N° 5.5, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 59.6% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 59.6%.

TABLA N° 5.6

Relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Correlaciones

		Responsabilidad	satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	.639(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.639(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.6 se muestra la Relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,639$).

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N°5.7

Tabla de contingencia Seguridad * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED

	Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total
	Baja	Mediana	Alta	
Recuento	18	26	0	44
% del total	7.7%	11.1%	.0%	18.7%
Recuento	3	143	8	154
% del total	1.3%	60.9%	3.4%	65.5%
Recuento	0	10	27	37
% del total	.0%	4.3%	11.5%	15.7%
Recuento	21	179	35	235
% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla N° 5.7, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 60.9% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 60.9%.

TABLA N° 5.8

Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”.

Sullana, 2018.

Correlaciones

		Seguridad	satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Seguridad	Correlación de Pearson	1	.656(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.656(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.8 se muestra la Relación entre la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,656$).

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N°5.9

Tabla de contingencia Empatía * Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED

		Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total	
		Baja	Mediana	Alta		
Empatía	Baja	Recuento	14	20	0	34
		% del total	6.0%	8.5%	.0%	14.5%
Mediana		Recuento	6	144	8	158
		% del total	2.6%	61.3%	3.4%	67.2%
Alta		Recuento	1	15	27	43
		% del total	.4%	6.4%	11.5%	18.3%
Total		Recuento	21	179	35	235
		% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla N° 5.9, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 61.3% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 61.3%.

TABLA N° 5.10

Relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”.

Sullana, 2018.

Correlaciones

		Empatía	satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Empatía	Correlación de Pearson	1	.589(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.589(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.10 se muestra la Relación entre la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Moderada ($r=0,589$).

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

TABLA N° 5.11

**Tabla de contingencia Calidad de atención de enfermería *
Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio
de CRED**

		Satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED			Total	
		Baja	Mediana	Alta		
Calidad de atención de enfermería	Baja	Recuento	15	20	0	35
		% del total	6.4%	8.5%	.0%	14.9%
	Mediana	Recuento	6	145	4	155
		% del total	2.6%	61.7%	1.7%	66.0%
	Alta	Recuento	0	14	31	45
		% del total	.0%	6.0%	13.2%	19.1%
Total	Total	Recuento	21	179	35	235
		% del total	8.9%	76.2%	14.9%	100.0%

FUENTE: Elaboración propia

En la Tabla N° 5.11, se muestra la tabla de contingencia de la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, se observa que el valor más relevante es que el 61.7% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la Calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 61.7%.

TABLA N° 5.12

Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.

Correlaciones

		Calidad de atención de enfermería	satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED
Calidad de atención de enfermería	Correlación de Pearson	1	.701(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	235	235
satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED	Correlación de Pearson	.701(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	235	235

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5.12 se muestra la Relación entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018; a través del coeficiente de Pearson y la significatividad bilateral; observándose que se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación significativa de la Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,701$).

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al primer objetivo específico, Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 54.9% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 54.9%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,608$). Es decir, existe una relación Alta, a mayores niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Esto significa que, si se mejora el ambiente físico, los horarios de atención, la presentación del personal, los instrumentos y equipos y los registros de enfermería mejorara la calidad de atención de las enfermeras. Los resultados coinciden con los encontrados por Obregón (2016), quien concluye que la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio hace hincapié a las deficiencias encontradas tales

como: a la falta de muebles y enseres modernos y funcionales, el área destinada para espera antes de ser atendido no es la adecuada y faltan materiales e insumos para la atención.

Respecto al segundo objetivo específico, Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 55.3% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 55.3%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Moderada ($r=0,553$). Es decir, existe una relación Moderada, a mayores niveles de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Esto significa que, si se mejora el equipamiento tecnológico para atención, si hay un personal capacitado, si hay exactitud y claridad en la información y credibilidad del personal se mejorara la calidad de atención de las enfermeras. Los resultados coinciden con los encontrados por Obregón (2016), quien concluye que la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como:

cuando el personal se ofrece a hacer algo en cierto tiempo y no lo hace, el tiempo de espera no fue lo aceptable.

Respecto al tercer objetivo específico, Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 59.6% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 59.6%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,639$). Es decir, existe una relación Alta, a mayores niveles de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Esto significa que, si se mejora la prontitud en el servicio, si están dispuestos a ayudar a los usuarios y el personal brinda confianza se mejorara la calidad de atención de las enfermeras. Los resultados coinciden con los encontrados por Obregón (2016), quien concluye que la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: falta de personal de salud que brinde una atención con rapidez, la

falta de comunicación sobre el tiempo que llevará la atención y la falta de atención para responder a las dudas o inquietudes.

Respecto al cuarto objetivo específico, Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 60.9% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 60.9%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,656$). Es decir, existe una relación Alta, a mayores niveles de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Esto significa que, si se mejora el Compromiso del personal, si el personal inspira seguridad y si el personal inspira confianza se mejorara la calidad de atención de las enfermeras. Los resultados coinciden con los encontrados por Obregón (2016), quien concluye que la dimensión seguridad de la calidad de servicio hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: comportamiento de los trabajadores no transmite confianza, falta de capacidad de organización del personal de salud y la falta de personal de salud con predisposición para ayudar.

Respecto al quinto objetivo específico, Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 61.3% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 61.3%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Moderada ($r=0,589$). Es decir, existe una relación Moderada, a mayores niveles de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018. Esto significa que, si se mejora la Atención personalizada, si el personal cuida los intereses de los usuarios, si se mejora el Tiempo corto de espera y si el personal atiende según las necesidades del paciente. Los resultados coinciden con los encontrados por Obregón (2016), quien concluye que la dimensión empatía de la calidad de servicio hace hincapié a las deficiencias encontradas tales como: al horario de atención, al trato igualitario de pacientes y la comprensión del personal de salud sobre las necesidades del paciente.

Respecto al objetivo general, Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños

atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018, en la Tabla de contingencia se observa que el valor más relevante es que el 61.7% de las madres atendidas en el servicio de CRED califican en Nivel Mediana la Calidad de atención de enfermería y a la vez el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED es Mediana con el 61.7%. Así mismo, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces existe relación significativa de la Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018. Según el coeficiente de Pearson la relación es Alta ($r=0,701$). Es decir, existe una relación Alta, a mayores niveles de la Calidad de atención de enfermería mayores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018, y a su vez, a menores niveles de la Calidad de atención de enfermería menores niveles de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018. Los resultados coinciden con los encontrados por Mellado (2007), quien concluye que el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI- DAC. La mayoría es medio y bajo 68% (75) lo que se evidencia en: que al ingresar al servicio no le saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta no le entregó indicaciones escritas, y el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- a) Existe relación directa y significativa (Alta) de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.608$).

- b) Existe relación directa y significativa (Moderada) de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.553$).

- c) Existe relación directa y significativa (Alta) de la dimensión Responsabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.639$).

- d) Existe relación directa y significativa (Alta) de la dimensión Seguridad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.656$).

- e) Existe relación directa y significativa (Moderada) de la dimensión Empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.589$).

- f) Existe relación directa y significativa (Alta) de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018, con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y tiene un coeficiente de Pearson de ($r= 0.701$).

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- a) Que el Ministerio de salud implemente el mejoramiento y disponibilidad de equipos e Instrumentos y materiales en el establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana que facilitar la capacidad de atención del servicio de CRED.

- b) Que el medico jefe del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana gestioné la capacitación del personal de enfermería del servicio de CRED para mejorar la exactitud y claridad de la información a las madres de los niños atendidos.

- c) Que el personal de enfermería del servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana mejoren su predisposición para brindar confianza y ayudar a las madres de los niños atendidos.

- d) Que el personal de enfermería del servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana mejoren su actitud para inspirar seguridad a las madres de los niños atendidos.

- e) Que el medico jefe del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana programe el tiempo de atención en el servicio de CRED de tal forma que disminuya el tiempo de espera de las madres de los niños.

- f) Que el Ministerio de salud implemente mejoras en la calidad en el servicio CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de las madres de familia.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Trincando, A. "Enfermería en la atención primaria" Cuba Ministerio de Salud pública. Departamento Nacional de Enfermería. Ciudad de la Habana, Cuba, 1997.
2. Dugas, B. "Tratado de Enfermería Practica" ed. 4ª México, Ed. Interamericana, 2000.
3. Morán, V. y Mendoza A. Modelos de enfermería. México: Trillas, 2003.
4. Ruales, M. y Ortiz, N. tesis: La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de las Madres de los Neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín, Universidad Central de Ecuador- Quito, 2015.
5. Sangopanta, G. Tesis: Grado de Satisfacción de las Madres con respecto a la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en los Pacientes Hospitalizados del Servicio de Pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el Período de Diciembre 2013 – Mayo del 2014, Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, 2014.
6. Carlozama, M. y Toapanta, S. Tesis: Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Preparación de Niños menores de 5 Años en el Hospital de Atuntaqui de Noviembre del 2009 a Octubre del 2010, Universidad Técnica del Norte en Ibarra- Ecuador, 2010.
7. Pineda, M. Tesis: Satisfacción de la Madre con el Cuidado de Enfermería del Niño Sano Universidad Autónoma de Nuevo León en México, 2004.
8. Medina, D. Tesis: Satisfacción de la Madre del Recién Nacido hacia los Cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada, Universidad de Ricardo Palma en Lima- Perú, 2016.
9. Obregón, F. Tesis: Calidad de servicio percibida por el usuario En el centro materno infantil Juan pablo ii – 2016, Universidad Peruana de Integración Global en Lima, 2016.
10. Milzen, S. y Tarraga, C. Tesis: Características Sociodemográficas y Satisfacción sobre la Atención de Enfermería en Cuidadores de

niños/as Menores de 5 años. Consultorios de Creo. C.S Ciudad de Dios Yura- Arequipa 2015 Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú, 2015.

11. Mendizábal, S. Tesis: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014, Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima- Perú, 2015.
12. Velásquez, D. Tesis: Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la atención de Enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón - 2013, universidad Nacional del Altiplano en Puno- Perú, 2015.
13. Albán, M. y Rodríguez, Y. Tesis: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las gestantes de alto riesgo hospitalizadas en el servicio de obstetricia. Hospital belén de Trujillo 2015, Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo- Perú, 2015.
14. Delgadillo, D. Tesis: Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado Sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería En el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013, Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima- Perú, 2014.
15. Mellado, C. Tesis: Satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión, realizada en la universidad de Nacional Mayor de San Marcos, lima-Perú, 2007.
16. Dueñas, O. Calidad Salud: Dimensiones de la Calidad. Disponible en www.gerenciassalud.com, 2003.
17. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana, 1984.
18. Esteban, A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Revista Clínica de España, 1998.

19. Fernández, E. Dr.C. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba, 1990.
20. Corbella, A. y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1990.
21. Gómez, M. et al. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Revista Cubana de Medicina General Integral, 2004.
22. Martínez, J. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Revista Cubana de Administración de Salud, 1998.
23. Delgado, A. et al. Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencias de la Salud 2:2 2007. Perú. Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>, 2007.
24. Paganini, M. La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe, Ed.: OPS, OMS, 1992.
25. Moreno R., A. La calidad de la acción de Enfermería. Enfermería Global, 2005.
26. Paganini J. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Washington DC: OPS-OMS, 1993.
27. Parasuraman, A. et al. A conceptual model of service quality and its implications for future research - Journal of marketing, Fall 49-50. 1994.
28. Morales, V. Y Hernández, A. "Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización." Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital (Buenos Aires), 10 (7 de Junio de 2004). Disponible: <http://www.efdeportes.com>.
29. Mira, J y Aranaz, J. La satisfacción de los pacientes como una medida del resultado de la atención sanitaria. Barcelona – España. Disponible: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>. 2007.

30. Hernández, M. Satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería en el Servicio de Tomografía, 2010.
31. Mascort Z, et al. La satisfacción de los pacientes Hospitalizados como indicador de la calidad asistencial, 2006.
32. Cortés, R et al. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de medicina nuclear, 2007.
33. Gonzales, J. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, 2011. Disponible en: <http://delbensayos.com/temas-variados/niveldesatisfacciónc3>.
34. Gale, B. "Descubra el valor de su cliente", primera edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A, DF – México, 2006.
35. Ortiz, G. Satisfacción de los Usuarios Externos, recuperado de http://digeset.uco.mx/tesis_posgrado/Pdf/Gerardo%20Ortiz%20Gonzalez.pdf. 2002.
36. Carvajal, E. Satisfacción del usuario de consulta médica del Hospital “Adolfo Ruíz Cortínez” del IMSS de Veracruz”. Tesis de licenciatura de la facultad de Estadística e Informática. Universidad Veracruzana. Xalapa Veracruz, México, 2003.
37. Palomino, E. Ética profesional de enfermería. Pisco, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2014.
38. Ferrer C. La enfermera de atención primaria como gestora de casos. Tribuna sanitaria. [Internet]. 2003 Junio [consultado 2010 Mayo 25]; 160:4-7. Disponible en: www.codem.es/tribuna/ptribuna.asp?noticia=153.
39. Ministerio de Salud. Programa de Salud Básica para Todos. Hacia una Atención Integral. Lima, 1995.
40. Hernández. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. 3 ediciones. Colombia, 2004.
41. King, I. (1984). Enfermería como profesión. México: Limusa

42. Marriner A. y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. España. 6° edic. Madrid, 2007
43. Marriner A.y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. España. 4° edic. Harcourt Brace. 1999, p.72.
44. Florence Nightingale (1990): Notas sobre Enfermería. ¿Qué es y qué no es?, Masson – Salvat Enfermería, Barcelona.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE CRED DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD “EL OBRERO”. SULLANA, 2018**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”? Sullana, 2018?</p> <p>Problemas Específico:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, 2018.</p>	<p>V1=Calidad de atención de enfermería</p>	<p>D1= Elementos Tangibles</p> <p>D2= Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Horarios de atención • Presentación del personal • Instrumentos y Equipos • Registro de enfermería • Atención personalizada • El personal cuida los intereses de los usuarios • Tiempo corto de espera • Es personal atiende según las necesidades del paciente 	<p>Cuestionario con escala valorativa</p>

<p>tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero"? Sullana, Mayo-Julio 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero"? Sullana, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento</p>	<p>elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p>	<p>Hipótesis Específica:</p> <p>-Existe relación significativa de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa de la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p>		D3= Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento tecnológico para atención • Personal capacitado • Exactitud y claridad en la información • Credibilidad del personal. 	
	D4=Responsabilidad			<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en el servicio • Dispuestos a ayudar a los usuarios • El personal brinda confianza 		
	D5= Seguridad			<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del personal • El personal inspira seguridad • El personal inspira confianza 		
	D1= Atención integral			<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Tranquilidad • Seguridad • Información • Orientación • Instrucciones para el auto cuidado 		
			V2= Satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería			Cuestionario con escala valorativa

<p>de Salud "El Obrero"? Sullana, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero"? Sullana, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero"? Sullana, 2018?</p>	<p>de Salud "El Obrero". Sullana, Mayo- Julio 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, Mayo-Julio 2018.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p>	<p>Obrero". Sullana, Mayo- Julio 2018.</p> <p>-Existe relación significativa de la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, Mayo-Julio 2018,</p> <p>-Existe relación significativa de la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud "El Obrero". Sullana, 2018.</p>		<p>D2= Disponibilidad y continuidad del cuidado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para el cuidado • continuidad para el cuidado 	
				<p>D3= Trato que proporciona enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Entendimiento • Paciencia • Atención a necesidades • Privacidad 	

ANEXO 02
INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO PARA LAS MADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS
DEL SERVICIO CRED DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD “EL
OBrero” – SULLANA

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

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

1= Nunca 2= A veces 3=Siempre

N°	Dimensiones/ítems	Nunca	A veces	Siempre
	Elementos Tangibles			
01	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería del servicio de CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana es el adecuado			
02	Las instalaciones físicas para la atención de enfermería del servicio de CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, se encuentran en condiciones optimas			

03	Los horarios de atención de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, son adecuados			
04	La presentación de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana es buena			
05	La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender a los niños del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, son adecuados			
06	Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los niños del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, son modernos			
07	Los registros del servicio de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, son visualmente atractivos y entendibles			
	FIABILIDAD			
08	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, es adecuado			
09	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana cuenta con equipos necesarios para los cuidados de los niños			
10	El personal de enfermería que brinda cuidados a los niños en el servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, se encuentra muy bien capacitado			
11	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana, brinda con exactitud y claridad la información a los padres del niño			
12	El personal de enfermería tiene credibilidad en los padres de familia del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana			
	RESPONSABILIDAD			
13	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana trata a los niños siempre con cortesía			
14	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana resuelve todas las dudas y consultas de los padres de familia			

15	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana dan Indicaciones claras a los padres de familia para la alimentación saludable de los niños			
16	El personal de enfermería de turno del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana están predispuestos a atender a los niños a pesar de sus ocupaciones			
17	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana están predispuestos a ayudar a los niños			
18	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana brinda confianza a los niños para cumplir con su función de cuidados			
	SEGURIDAD			
19	Existe el compromiso del personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana de realizar su labor en forma eficaz			
20	Existe el esfuerzo del personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana por mantener la ausencia de errores en los cuidados de los niños			
21	Ante las consultas de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana por parte de los padres de familia reciben información correspondiente			
22	El comportamiento de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana inspira confianza a los padres de familia			
	EMPATÍA			
23	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana brinda atención personalizada a los padres de familia			
24	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana se preocupa por cuidar los intereses de los niños			

25	Es corto el tiempo que esperan los padres de familia con sus hijos para ser atendidos por el personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana			
26	El personal de enfermería del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana brinda atención según la necesidad de cuidados de los niños			

**ESCALA Y NIVEL PARA
EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

**ESCALA DEL NIVEL CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA**

Dimensiones	Nivel		
	Baja	Mediana	Alta
Elementos Tangibles	07 – 18	19 – 27	28 – 35
Fiabilidad	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Responsabilidad	06 – 15	16 – 23	24 – 30
Seguridad	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Empatía	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Total	26 – 67	68 – 99	100 – 130

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD “EL OBRERO”. SULLANA

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimada Madre de familia, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el Nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de Salud “El Obrero”. Sullana, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibió en la realidad. Para lo cual marcará en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

1= Nunca 2= A veces 3=Siempre

N°	Dimensiones/ítems	Nunca	A veces	Siempre
	ATENCIÓN INTEGRAL			
01	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana los hacen sentir cómodos a los niños			
02	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana hacen sentir tranquilos y relajados a los niños			
03	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana los hacen sentir seguros a los padres de familia al ayudarlos a prevenir enfermedades			

	propias de la infancia (diarrea, neumonía, otitis media supurativa) o algún problema que se presente en los niños			
04	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana dan información a los padres de familia sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo del niño.			
05	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana orientan a los padres de familia sobre la prevención de accidentes en los niños.			
06	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana brindan instrucciones claras a los padres para que realicen estimulación temprana(ejercicios) a sus hijos para potenciar sus funciones cerebrales en todos los aspectos (cognitivo, lingüístico, motor y social)			
	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD			
07	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana están disponibles cuando usted lo requiere			
08	Las enfermeras durante el turno del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana valoran sus necesidades			
09	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana le proporcionan lo que usted necesita para cubrir las necesidades de salud de su hijo			
10	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana le proporcionan los cuidados que su hijo necesita durante el turno			
11	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana que le atienden a sus niños son las mismas			
	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA			
12	Considera que las enfermeras del servicio del CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana son amables en el trato que le proporcionan a ustedes y a los niños			

13	Las enfermeras del servicio del CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana son amistosas o amigable con ustedes y los niños			
14	Cuando las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana le dan alguna orientación o explicación usan palabras que los padres de familia puedan entender fácilmente			
15	Considera que las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana tienen paciencia a los niños cuando le proporcionan cuidados			
16	Considera que la atención que las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana es buena y acorde a las necesidades de salud de los niños			
17	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana ponen atención cuando usted platica con ella acerca de su hijo.			
18	Las enfermeras del servicio CRED del establecimiento de salud “el Obrero” – Sullana proporcionan privacidad a los niños cuando realizan estimulación temprana (ejercicios) a sus hijos.			

ESCALA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS

Dimensiones	Nivel		
	Baja	Mediana	Alta
Atención Integral	06 – 10	11 – 14	15 – 18
Disponibilidad y continuidad del cuidado	05 – 09	10 – 12	13 – 15
Trato que proporciona enfermería	07 – 12	13 – 17	18 – 21
Total	18 – 32	33 – 43	44 – 54

ANEXO 4

Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SECCIÓN DE POST GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

ITEMS	PREGUNTAS	SI	NO	observación
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y entendibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

APORTES Y/O SUGERENCIAS:.....

Fecha:

Firma
Apellidos y nombres del experto

ANEXO 5

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SECCIÓN DE POST GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

ÍTEMS	PREGUNTAS	SI	NO	observación
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y entendibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

APORTES Y/O SUGERENCIAS:.....

Fecha:

Firma
Apellidos y nombres del experto