

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

por Maria Rosali Segovia Fernandez

Fecha de entrega: 28-ago-2024 10:41a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2439810764

Nombre del archivo: Informe_Final_de_Tesis_-_Turnitin_22_-28.08.2024.docx (5.18M)

Total de palabras: 11808

Total de caracteres: 66287



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Obra publicada con autorización del autor



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Maria Rosali Segovia Fernandez
<https://orcid.org/0009-0008-0887-150X>

Humberto Orlando Urbina Rojas
<https://orcid.org/0009-0004-9887-0529>

Asesora:

Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea Paredes
<https://orcid.org/0000-0001-5770-893X>

Coasesora:

Lic. Enf. Mg. Rosario Del Carmen Tuesta Sánchez
<https://orcid.org/0009-0009-6943-5313>

Tarapoto, Perú

2024



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción
de madres con neonatos en el área niño, Centro
de Salud Morales-2024**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Maria Rosali Segovia Fernandez
Humberto Orlando Urbina Rojas

Sustentado y aprobado el 14 de agosto del 2024, ante el honorable jurado:

Presidente de Jurado
Obsta. Dra. Rosa Ríos López

Secretario de Jurado
Lic. Enf. Mg. Maria Antonieta del
Águila Lozano

Vocal de Jurado
Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau
Barrera

Tarapoto, Perú

2024

Constancia de asesoramiento

Los que suscriben el presente documento,

Hacen constar:

Que, hemos asesorado, coasesorado y revisado la tesis titulada: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024**, en fechas del cronograma a fin de optimizar y agilizar la investigación, elaborada por los tesisistas:

María Rosali Segovia Fernandez

Humberto Orlando Urbina Rojas

El que encontramos conforme en estructura y en contenido. Por lo que damos conformidad para los fines que estime conveniente, y para que conste, firmamos en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 14 de agosto del 2024

Atentamente,

Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea
Paredes
Asesor

Lic. Enf. Mg. Rosario Del Carmen
Tuesta Sánchez
Coasesora

2 Declaratoria de autenticidad

3
2
Maria Rosali Segovia Fernandez, con DNI N° 73461705 y Humberto Orlando Urbina Rojas, con DNI N° 42237626, bachilleres de la Escuela profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 14 de agosto del 2024



.....
Maria Rosali Segovia Fernandez

DNI: 73461705



.....
Humberto Orlando Urbina Rojas

DNI: 42237626

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales -2024</p>	<p>Área de investigación: Ciencias Médicas y de la Salud Línea de investigación: Ciencias de la Salud Sublínea de investigación: Enfermería Grupo de investigación: (No aplica) Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicada <input type="checkbox"/> Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autores: Maria Rosali Segovia Fernandez Humberto Orlando Urbina Rojas</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería https://orcid.org/0009-0008-0867-150X https://orcid.org/0009-0004-8887-0529</p>
<p>Asesora: Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea Paredes</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería Unidad o Laboratorio: Enfermería https://orcid.org/0000-0001-5770-893X</p>
<p>Coasesora: Lic. Enf. Mg. Rosario Del Carmen Tuesta Sández</p>	<p>Contraparte científico: Facultad o Institución: Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Nacional de San Martín Unidad o Laboratorio: Enfermería País: Perú https://orcid.org/0009-0009-6943-5313</p>

Dedicatoria

A Dios por darnos la vida y salud, ser nuestra fortaleza y guiarnos en nuestro camino, por brindarnos sabiduría, valor para seguir adelante, superando los obstáculos y siendo mejores personas cada día.

A nuestros queridos padres, hermanos y demás familiares por el esfuerzo y apoyo incondicional que nos brindaron para lograr terminar nuestra carrera universitaria.

A nuestros compañeros de escuela profesional que siempre nos brindaron su amistad y compañerismo durante el periodo de formación profesional.

Los autores.

Agradecimiento

30
A Dios que nos da la vida y la fuerza para seguir adelante, a nuestros padres por inculcarnos valores y principios, demás familiares por su importante apoyo en todo momento y alcanzar nuestro objetivo de culminar nuestra carrera profesional.

A la Universidad Nacional de San Martín por abrimos sus puertas y albergarnos durante el tiempo de nuestra formación académico profesional, a nuestros docentes que nos transmitieron sus conocimientos y compartieron experiencias, inculcándonos valores éticos como profesionales.

Al director del Centro de Salud Morales por permírnos desarrollar nuestro estudio de investigación, asimismo a nuestra asesora Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea Paredes y coasesora Lic. Enf. Mg. Rosario Del Carmen Tuesta Sánchez, y Un especial a Lic. Enf. MSc. Luz Karen Quintanilla Morales por su incondicional apoyo.

2
Los autores.

Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Índice general	9
Índice de tablas	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Marco general del problema	14
1.2. Objetivos	15
1.2.1. Objetivo general	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Fundamentos teóricos.....	17
2.2.1. Calidad	18
2.2.2. Satisfacción	21
2.3. Definición de términos básicos	23
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	24
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	24
3.1.1. Ubicación política	24
3.1.2. Ubicación geográfica	24
3.1.3. Periodo de ejecución	24
3.1.4. Autorizaciones y permisos.....	24
3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	24
3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales	25
3.2. Sistema de variables	25
3.2.1. Variables principales	25

	10
3.3 Procedimientos de la investigación.....	27
3.3.1 Objetivo específico 1.....	27
3.3.2 Objetivo específico 2.....	28
3.3.3 Objetivo específico 3.....	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1. Resultado específico 1.....	31
4.2. Resultado específico 2.....	33
4.3. Resultado específico 3.....	34
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo específico.....	26
Tabla 2 Análisis sociodemográfico de madres con neonatos en el área niño del Centro de Salud Morales-2024.....	31
Tabla 3 Calidad de atención de enfermería.....	33
Tabla 4 Satisfacción de madres con neonatos.....	34
Tabla 5 Rho de Spearman para la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos.....	35

RESUMEN

13 Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

El ser humano durante su ciclo de vida se divide en etapas, la atención de enfermería en la etapa inicial después del nacimiento hasta los veintiocho días corresponde a la etapa neonatal, muy importante para el profesional de enfermería que trabaja en esta área. La buena salud del neonato depende **29** de la calidad del servicio que da enfermería y se refleja **9** en la satisfacción de las madres con neonatos. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024. Investigación básica **1** de tipo no experimental, prospectiva, de enfoque **3** cuantitativo, correlacional, descriptiva simple y de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 95 madres con neonatos que viven en el distrito de Morales y que acuden a su cita de control durante el estudio de investigación; el instrumento empleado fue el **5** cuestionario. Los resultados se obtuvieron según las variables y dimensiones, la variable calidad de atención, nivel alto en un 95%, la dimensión humana, nivel alto en un 92%, la dimensión técnica, nivel alto en un 85%, la dimensión entorno, nivel alto en un 93%, **5** la variable satisfacción de las madres satisfechas, en un 94%, la dimensión tangibilidad, satisfechas en un 76%, en la dimensión confiabilidad, satisfechas en un 92% y en la dimensión empatía, satisfechas en un 89%. **3** Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres con neonatos en **4** el área niño, Centro de Salud Morales ($r_s = 0.640$, sig = 0.000).

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción, madres con neonatos.

ABSTRACT

4 Quality of nursing care and satisfaction of mothers their neonates in the children's area, Morales Health Center-2024

The human being during their life cycle is divided into stages of nursing care from the initial stage after birth until twenty-eight days. This corresponds to the neonatal stage, and very important for the nursing professional who works in this area. The good health of the neonate depends on **19** the quality of care provided by the nursing professional, and is reflected in the satisfaction of mothers their neonates. The general objective of the research was to determine the relationship that exists between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers their neonates in the children's area, Morales Health Center-2024. **1** Basic research on a non-experimental, prospective, quantitative approach, correlational, simple descriptive and cross-sectional. **3** The sample was made up of 95 mothers their neonates who live in the Morales district and who attended their control appointments during the research study; the instrument used was the questionnaire. The results were obtained according to the variables and dimensions. The quality of care variable: 95% level high, the human dimension: 92% level high, the technical dimension: 85% level high, the environmental dimension: 93% level high, the satisfaction variable of satisfied mothers, 94% level high: the tangibility dimension. Satisfied at 76%, in the reliability dimension, satisfied at 92% and in the empathy dimension, satisfied at 89%. **6** Conclusion: There is a significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers their neonates in the children's area, Morales Health Centers ($r_s = 0.640$, sig = 0.000).

Keywords: Quality of care, nursing, satisfaction, mothers their neonates.

10 CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco general del problema

El ser humano durante su ciclo de vida se divide en etapas, la atención de enfermería en esta etapa inicial después del nacimiento hasta los veintiocho días que corresponde a la etapa neonatal es muy importante para el personal enfermero que trabaja en esta área. La buena salud del neonato depende de la calidad del servicio que brinde el profesional y se refleja en la satisfacción del usuario. La organización panamericana de la salud define que la calidad de atención en salud, se enfoca en las personas, familias y comunidad, obteniendo logros importantes en su calidad de vida, disponibilidad de servicios y una buena organización institucional y gestión administrativa (1). En el estudio estadístico sobre calidad de atención médica, en relación a la clasificación, incluye criterios como la infraestructura, competencia profesional en salud (médicos, profesionales de enfermería, técnicos, entre otros), costos, calidad y disponibilidad de los medicamentos y también la voluntad política de cada gobierno. Esto genera que la población a nivel mundial muestre su grado de satisfacción en relación a las atenciones por parte del personal de salud (2).

Actualmente, se ha realizado estudios en Latinoamérica donde determinan que tres de cada diez bebés nacidos vivos en todo el mundo, no reciben atención oportuna durante sus primeros días de vida. La organización mundial de la salud (OMS) publica su guía global para apoyar a las madres y neonatos durante sus primeros controles, las cuatro primeras semanas de vida, un período crítico para garantizar la supervivencia y el sano desarrollo de los recién nacidos, así como la mejoría y el bienestar físico y mental general de la madre (3). Asimismo, la NTS 137 - 2017 del Ministerio de Salud (Minsa - Perú), señala que "el neonato deberá recibir cuatro controles durante el periodo de 0 a 28 días de vida (a las 48 horas luego del alta, a los 7, 14 y 21 días de nacido), con el fin de detectar de manera precoz anomalías y signos de alarma que puedan identificar algunas enfermedades. Evaluándose, además las medidas antropométricas, tamizaje neonatal en caso de no haber sido realizado en lugar de nacimiento, asimismo verificando la administración de vacunas, y el trámite para la obtención del DNI". Con un enfoque establecido en el modelo de atención integral de salud (MAIS) (4).

La dirección regional de salud San Martín se acoge a lo que estipula la Norma Técnica de Salud vigente, hace uso de las herramientas, entre ellas la entrevista, observación, examen físico, historia clínica y exámenes complementarios; como también realiza

asesoría al padre o la madre con el propósito de promover y ayudar a conseguir un estilo de vida saludable, y prevenir riesgos. La calidad de cuidado en los servicios durante la atención CRED, determina la eficiencia, eficacia y satisfacción (5).

En el Centro de Salud Morales, existe descontento en las madres con neonatos, sobre la calidad de atención, al momento que realizan el control en el consultorio del niño sano, como es el ambiente físico, falta de orientación, demoras en la atención. A fin de corroborar lo dicho por las madres para hacer un referente en futuras investigaciones y de esta forma mejorar la atención y las actividades que realiza los enfermeros, nos vimos motivados a realizar nuestro estudio de investigación.

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024?

1.3 Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

1.3.1 Objetivos específicos

1. Identificar los factores sociodemográficos de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.
2. Reconocer la calidad de atención de enfermería de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.
3. Describir la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Reimer, et al. (6) en el año 2021 en Bolivia. En este estudio los resultados hacen referencia que los usuarios manifiestan sobre la atención hacia los recién nacidos es de calidad alta en 74%, por otra parte, la observación a las enfermeras en su trabajo, la investigadora pudo determinar una alta calidad en un 55%. En conclusión: es posible decir que la atención que recibieron los usuarios fue integral y humanizada, asimismo, los padres recibieron información oportuna sobre la situación de salud de sus neonatos.

Latour, et al. (7) en el año 2020 en Estados Unidos, menciona en sus resultados: la satisfacción de los padres que fueron atendidos fue alta, cuya prevalencia de la falta de atención fue baja del 25% y alta el 51%, y del 40% para todas las unidades. En conclusión: este estudio indica que los padres estaban muy satisfechos. La satisfacción de los clientes respecto a las atenciones y el tratamiento estaba ligada con el servicio que brindan los enfermeros.

Salcedo, et al. (8) en el año 2020 en Ecuador. En este estudio, el resultado obtenido de la variable de investigación sobre la calidad de atención y de sus dimensiones, se evidenció que el nivel regular incidió acentuadamente con un valor de 72%, por otro lado, el 25% presenta un nivel bueno y el 3% se observa un nivel malo. Por lo tanto, concluye que ambas variables de estudio tuvieron un valor significativo bilateral, lo que comprobó la significativa relación entre las dos variables estudiadas.

Aparco, et al. (9) en el 2023 en Sapallanga - Junín. El estudio realizado por el investigador mostró en sus resultados: la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres menores de 3 años fue alta con el 55,3%. En conclusión: las atenciones brindadas por los enfermeros que laboran en los consultorios de atención integral de salud en el área niño, fue de alta calidad, lo cual demostró la eficiencia y eficacia de la IPRESS al brindar sus servicios.

Nicho (10) en el 2023 en Tumbes. Este investigador obtuvo en sus resultados de su estudio: una satisfacción alta con un porcentaje de 87,3%, también menciona que la satisfacción es media con el 11,1% y finalmente satisfacción baja con 1,59%. Por lo tanto, la conclusión del estudio realizado determinó que las usuarias con niños menores de 5 años que se atendieron, estaban más satisfechas debido a que recibieron una atención adecuada durante sus controles en el servicio.

Escobar, et al. (11) en el año 2022 ¹ en el Centro de Salud Chilca – Huancayo. El investigador en este estudio mencionó que obtuvo los siguientes resultados: la percepción satisfecha de las usuarias con neonatos sobre calidad de atención de enfermeros, sus resultados fueron media en 60 %, ³ seguido de satisfacción completa en un 34,3 % y finalmente la insatisfacción en un orden de 5,7 %. Donde los investigadores concluyeron en su estudio de investigación que la calidad de enfermería fue media.

Arroyo (12) en el 2021 en el Centro de Salud la Fraternidad, Lima. El resultado que obtuvo de las tres dimensiones estudiadas sobre la calidad fueron: del 100% de las usuarias encuestadas en el área niño donde se realizó las atenciones CRED, el 99% calificó favorablemente la calidad de la atención y el 4% desfavorable, lo que llevó a la ²² conclusión: que el grado de satisfacción de las usuarias acerca de la calidad de la atención en sus tres dimensiones mayormente fue favorable.

Rojas, et al. (13) en el 2021 en el Centro de Salud Hualmay- Lima. Los resultados obtenidos de esta investigación ³⁴ respecto a la calidad de atención que ofrece la enfermera fueron: pretest, fue regular con un porcentaje de 53,1%, el 31,3% fue mala y el 15,6% fue buena; en el postest, el 100% donde ¹³ la calidad de atención fue buena. Este estudio mostró en su conclusión, que los profesionales enfermeros brindan servicios de forma eficiente y eficaz, por lo tanto, la calidad de atención fue buena.

Del Aguila, et al. (14) en el 2022 en Morales. En este estudio los resultados indicaron que la percepción de las usuarias en relación con las atenciones que brindan los enfermeros según la dimensión técnico científica fue media, con un porcentaje de 84%, según dimensión entorno, fue media con 68% y en la dimensión humana también fue media con 44%. ³ Cuya conclusión determinó que la satisfacción de las usuarias en relación a la atención de las enfermeras fue de nivel media.

2.2. Fundamentos teóricos

Teoría de Ramona Mercer

Este estudio de investigación se fundamenta, en la teórica Ramona Mercer cuya teoría consiste en la adopción del rol materno, lo cual especifica que los procesos que afrontan las mujeres al convertirse en madres, influyen en las variables de estudio comprendida entre la concepción hasta el primer año de vida del hijo. Sin embargo, la variable de calidad de atención se consideró el modelo de Avedis Donabedian y para la variable satisfacción el modelo SERVQUAL (15).

Esta competencia que es atributo de la madre permite anticipar los comportamientos que presente el hijo, para saber cuándo y por qué de algo, con el objetivo de obtener el mayor beneficio para el hijo. El profesional de enfermería cuando realiza los cuidados de atención contribuye a identificar juntamente con la madre aquellas situaciones que dificulten o ayuden a reconocer, plantear, organizar y ejecutar los procesos de adopción que favorezcan al rol materno (15).

2.2.1 Calidad

La OMS (2020), ²⁵ la calidad de atención es definida como un conjunto de bienes y servicios para satisfacer necesidades y expectativas de las personas, las comunidades y los que trabajan como equipo de atención ³ de salud. Por otra parte, la calidad de atención de servicios ³¹ se valora con aspectos como: el nivel de excelencia profesional, los riesgos mínimos a los pacientes y uso eficiente de los recursos, una alta satisfacción del usuario y al final un impacto positivo en la buena salud de la persona (16).

Dimensiones de calidad:

⁴ Con el propósito de medir la calidad de atención, en la década de los 80, Avedis Donabedian (1984), organiza la calidad en tres dimensiones diferentes, estas se relacionan íntimamente e interdependientes cada una de ellas entre sí. Este modelo ³¹ formula una base general para poder estudiar la calidad de atención de salud en base a sistemas, se utiliza con éxito en establecimientos de salud y con carácter multifactorial considerando como una propiedad la atención interpersonal (17).

A. Dimensión Humana:

El comportamiento del profesional de enfermería aprobado por los pacientes describe al enfermero como: una persona con calidez y agradable, amigable, amable, eficaz y sincera al realizar su trabajo. Se puede decir que esta actitud durante el cuidado son el sello distintivo de una enfermera verdadera y sincera, tal como lo vislumbraba Watson en la Premisa 3 de "Nursing Science", "el grado de sinceridad y sinceridad expresada por la enfermera tiene relación con la grandeza y eficacia de la enfermería "(18).

La percepción que tiene el paciente sobre el mejor desempeño de un personal de enfermería y describe las características de un enfermero alerta, sencilla, humilde y agradable, educa con amabilidad y fomenta la conversación, además, su desempeño es profesional de las siguientes maneras: refleja en ella el conocer de su trabajo, desempeña sus deberes como profesional, reconociendo sus debilidades, brinda indicaciones de tratamiento, ofrece ayuda a sus compañeros, trabaja en equipo y demuestra habilidades de liderazgo dentro de un equipo de trabajo (18).

También las actitudes y comportamientos positivos que surgen cuando realizan interacción en el cuidado, al escuchar y comprender lo que siente la otra persona, ponerse en el lugar de su semejante (transpersonal) y construir una relación cálida, placentera e íntima. Las enfermeras cuando realizan sus actividades pueden acercarse a los demás con facilidad y comodidad, tener tiempo para escucharlos, comunicarse con amabilidad y construir relaciones empáticas (18).

En nuestro país ³ el Ministerio de Salud, mediante la norma técnica de salud N° 137 - MINSAL - 2017/ DGIESP menciona que el profesional de enfermería cuando realiza sus actividades de atención CRED al neonato, debe atender a la usuaria cordialmente y sonriente, mostrando respeto y con actitud que establezca una buena comunicación, escuchar atentamente para poder mantener un dialogo abierto durante la consulta, y lograr que la madre y el neonato reciban atención de calidad (4).

El personal de enfermería mostrará interés al asumir compromisos durante la atención de los cuidados neonatales, usando un lenguaje apropiado y sencillo donde la información sea corta pero relevante, entendible y con claridad. También es importante un manejo que facilite la toma de compromisos con la madre, promover un modo de escucha y sensible a su cultura. La escucha activa no significa crear una falsa confianza hacia la usuaria o cuidador, por el contrario, es una posición de respeto (4).

B. Dimensión Técnica:

El profesional de enfermería realiza sus actividades con criterios técnicos, teniendo en cuenta los protocolos y guías estandarizados por el ministerio de salud para brindar sus servicios dentro de un marco donde se puede rescatar o conservar el óptimo estado de salud y evaluar los resultados. Las características básicas a tener en cuenta son; oportuno: respuesta a una necesidad de salud, continuo: prestación ininterrumpida de la atención, seguro: busca el beneficio óptimo y disminuir riesgo para la salud, asimismo como el conocimiento científico y habilidad para realizar sus actividades de enfermería (19).

En las actividades programadas, cuando se realizan monitoreos en el área de atención integral del niño, es de manera continua, y tiene la finalidad de explicar todos los procesos, principalmente en los centros de salud considerados críticos, siendo trabajo exclusivo ³⁵ de los profesionales de enfermería en los distintos niveles de atención que le corresponda (local, regional o nacional) de acuerdo a su competencia establecidos por ³ la Norma Técnica de Salud (4).

Las actividades que realiza enfermería durante el control CRED en el establecimiento de salud tienen un tiempo utilizado de 45 minutos. En el primer nivel de atención el profesional requiere de una preparación actualizada permanentemente, mínimo de 90 horas académicas por año, para mostrar seguridad durante las atenciones. Asimismo, al realizar la evaluación al neonato debe ser con calidez y disminuyendo los medios de distracción tanto como para el profesional de enfermería como para la madre. También se debe evitar utilizar accesorios en las manos (sortijas, aňajas) para prevenir accidentes (4).

El profesional enfermero mientras realiza el desarrollo de la consulta de rutina del niño sano debe hacer uso de los equipos adecuados y específicos, propios para la toma de medidas antropométricas del neonato, como son: peso, talla, perímetro cefálico, asimismo realizar el examen físico céfalo caudal y la evaluación del desarrollo, todo esto se llevará a cabo con explicaciones a la madre, porque deberá cumplir con los normativa vigente de atención al neonato establecidas según norma vigente (4).

C. Dimensión Entorno:

En el Perú según ministerio de salud, menciona que la calidad del entorno está relacionado a la comodidad y las facilidades que ofrecen los centros de salud que brindan los servicios, este se considera un valor agregado útil para las usuarias que pertenecen a los programas de control de crecimiento y desarrollo. "Por otro lado, la comodidad, limpieza y privacidad son los elementos que puede percibir el usuario al momento que el personal de enfermería brinda sus servicios" (13).

La secuencia: esto se refiere a ordenar las cosas en su lugar correspondiente y limpio. Todos los artículos deben cumplir con los niveles de calidad para garantizar buena consulta y satisfaga las demandas de los clientes. Luminancia: la luz debe tener una fuente que permita observar y distinguir claramente los elementos necesarios. Comodidad: hace referencia a cumplir con las condiciones del espacio donde se realizan la atención de enfermería, tornándola agradable y gustosa, finalmente la privacidad: es respetar la intimidad e integridad de los usuarios (13).

Durante la consulta, el ambiente debe cumplir las condiciones óptimas y adecuadas como: limpieza, comodidad, privacidad, seguridad, orden y temperatura que garantice una atención propicia para el niño y niña, padres u otra persona responsable del niño. El profesional de enfermería debe verificar que los equipos y los materiales que se utilizan, tienen que estar completos y en un estado óptimo de uso, que cumpla los estándares que especifica la norma técnica, para realizar las actividades e intervenciones durante las atenciones (4).

2.2.2 Satisfacción

Según Guski (2022), menciona que es un proceso de nivel cognitivo en la conciencia y se origina por los sentidos, referida a la complacencia del usuario, se denomina satisfacción; se obtiene a través del servicio recibido en diferentes centros de salud y los profesionales que laboran en dichas instituciones, generando en las personas motivaciones, necesidades y experiencias; al cual se incluye los procesos psíquicos como recuerdos, nuevos conocimientos y la codificación (20).

Sierra, et al (2020), los autores describen en su estudio que la satisfacción en el ser humano es un proceso cognitivo y mental, pues durante este proceso, la persona organiza significativamente sus opiniones como también sus impresiones y sentimientos, este fenómeno u objeto está en relación a sus experiencias vividas o al contexto social donde vive y se desarrolla, entre ellos podemos mencionar las necesidades, los intereses, las aspiraciones y deseos (20).

Dimensiones de satisfacción:

Para medir ⁴ la satisfacción de las usuarias con recién nacidos durante ⁸ el estudio de investigación se adaptará el modelo SERVQUAL, que refiere a la satisfacción y expectativas de la calidad de atención del servicio ofrecido en establecimientos de salud en función a los clientes. El modelo SERVQUAL (1985) fue creado por los investigadores A. Parasuraman, Valerie Zeithaml y Leonard L. Berry, que clasifican en 5 dimensiones la satisfacción de la calidad, sin embargo, para este estudio se considerará tres dimensiones los cuales son: tangibilidad, confiabilidad y empatía (20).

A. Tangibilidad:

El término tangibilidad en el campo de la salud, está dirigida a realizar la ayuda que necesitan los pacientes usuarios y lo que desean obtener, en esencia se trata de poner en evidencia y abordar de distintas formas la oferta del servicio. Asimismo, también se puede entender las estructuras físicas, equipamiento, apariencia del personal que presta sus servicios en salud y finalmente los materiales de comunicación como por ejemplo afiches, folletos, trípticos, infografías y rotafolios (21).

Las principales condiciones del ambiente para realizar una atención adecuada deben cumplir con las siguientes características fundamentales como: limpieza, accesibilidad y señalización, para que el usuario sienta satisfacción al momento de acudir a sus citas para su control en el área CRED. Asimismo, es importante la temperatura del ambiente debe proporcionar comodidad, confort, tranquilidad y estar apropiada según las condiciones climáticas en cada región del país (4).

Para realizar las atenciones el profesional responsable debe utilizar el uniforme correspondiente en la norma vigente para su identificación, también es importante mencionar, evitar el uso de accesorios personales innecesarios que interfieran en la atención como, anillos, pulseras, reloj, uñas postizas, entre otros. Esta vestimenta que se utiliza en esta área de control del neonato debe proporcionar comodidad, soltura que permita la libertad de realizar movimientos y desplazamientos fácilmente (4).

El ambiente del área niño donde se realiza la atención al neonato debe estar decorado con materiales que brinden información del trabajo que se realiza durante las consultas como, pliegos informativos, afiches e imágenes relacionadas con el neonato, donde el profesional responsable de realizar el control durante la atención y el usuario puedan mejorar la comprensión mediante las consejerías y orientación que se brinda como parte del paquete de atención integral (4).

B. Confiabilidad:

Hace referencia al profesional de enfermería, cuando en su trabajo muestra respeto y confianza de su profesión, siendo honesto al transmitir información cuando educa, al momento de realizar sus procedimientos profesionales ayudando al usuario. Es deber de la enfermera mantener e incrementar sus capacidades, conocimientos, destrezas y cualidades para dar seguridad durante la consulta que se realiza a la persona, familia y la comunidad (22).

El procedimiento a realizar independientemente de la edad del niño o niña, debe explicarse con un lenguaje adecuado, sencillo, claro y directo hacia la madre, padre o cuidador. La recepción para la atención de la madre y del neonato debe ser cordial, respetuosa y con una sonrisa. Conseguir un diálogo permanente con una comunicación activa y escuchando de manera atenta para aclarar dudas u obtener información sobre la condición, cultura y realidad del entorno social del neonato y su familia. Asimismo, el profesional debe estar en la capacidad de absolver los reclamos y dudas de los usuarios (4).

C. Empatía:

Se define como la capacidad de comprensión hacia otra persona, esencialmente durante la relación entre enfermero – paciente. Comienza escuchando a las personas con ánimos de brindar ayuda sin interés de recompensa, con apoyo emocional puesto que la empatía es imprescindible para comprender el sufrimiento psicológico, físico y social. Por lo tanto, este elemento es clave en la relación asistencial según el contexto donde sea posible desarrollar esta capacidad (23).

La enfermera muestra paciencia cuando adquiere la capacidad de aceptar y tolerar a pesar de las dificultades, demoras y también las incertidumbres. Presenta fortaleza, manteniendo la calma y enfocándose en su trabajo. Esto se refiere a una conducta ecuánime frente a una situación incómoda. Las actividades que pueden ser periódicas o sistemáticas realizadas por la enfermera, tienen el propósito de brindar atención de forma oportuna, adecuada e individual durante la consulta (24; 4).

Cuando el enfermero realiza la atención de crecimiento y desarrollo debe mostrar respeto, teniendo en cuenta el dialecto, la cultura y el contexto de la familia. Debe hacer uso de preguntas abiertas dirigidas a la madre para así poder ofrecer información clara, precisa y relevante. Asimismo, debe aumentar su estado de ánimo de la madre brindándole apoyo emocional; esto permite mejorar en servicio y el vínculo entre el profesional y la madre del neonato (4).

Modelo de atención de integral de salud (MAIS)

Este modelo consiste en un sistema organizado que realiza el equipo de salud basándose con un enfoque psicológico y social de la persona el cual incorpora un énfasis especial con dimensión de prevención y promoción, respecto a la atención de salud y está conformado por un equipo multidisciplinario. El modelo de atención se caracteriza por ser integral, familiar y comunitario. Por lo tanto, utiliza herramientas de autocuidado promoviendo modo de vida saludable y brinda el paquete de atención integral de salud (25).

2.3. Definición de términos básicos

- **Atención Integral:** Son las intervenciones de **promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación y la rehabilitación de la persona, familia y comunidad** (25)
- **Científico:** Cumple con los criterios del método científico y tiene relación con la ciencia (14).
- **Crecimiento:** Es el aumento de longitud en la talla y el número de las células de la persona (25).
- **Desarrollo:** Son las habilidades y cualidades de adaptación de las personas en el medio ambiente (14).
- **Humanizado:** Es la unión del apoyo empático entre los niveles tanto psicológico como sentimental del usuario (14).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Ubicación política

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud Morales, distrito Morales, provincia San Martín, región San Martín.

3.1.2. Ubicación geográfica

Se encuentra ubicado en la región de San Martín con dirección en jirón 1° de Mayo N° 500. Morales es un distrito, ubicada en la provincia de San Martín, región San Martín en el norte del Perú. La región de San Martín limita al norte con Loreto, al este con la región de Huánuco, al sur con la región de Ucayali, al oeste con la Libertad y al noroeste con Amazonas.

Contexto histórico y jurídico

Es un establecimiento acreditado donde tiene personal capacitado y se categoriza en el nivel I – 4, pertenece como jurisdicción a la Micro Red Morales, Red San Martín – OGESS Bajo Mayo - DIRESA – SM. Ofrece servicios en medicina, hospitalización, emergencias, geriatría, pediatría, psicología, nutrición, transmisibles, no transmisibles, área niño, inmunizaciones, odontología, obstetricia, laboratorio.

3.1.3. Periodo de ejecución

El periodo de ejecución fue de enero 2024 a junio 2024.

3.1.4. Autorizaciones y permisos

Para la ejecución del presente proyecto se solicitó el siguiente permiso.

Carta de solicitud de permiso para realizar el proyecto dirigido al director del Centro de Salud Morales, no se utilizó sustancias nocivas o reactivas.

3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Con la finalidad de salvaguardar la salud de las madres y su neonato se cumplió con los protocolos de bioseguridad vigentes como lavado de manos y uso de equipo de protección personal.

3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

Durante el estudio de investigación se puso en práctica los principios éticos de la profesión:

Beneficencia: los resultados obtenidos fueron de beneficio para las madres con neonatos del Centro de Salud de Morales, mejorando la atención en el área niño y trabajos de investigación en el futuro.

No maleficencia: no causó daño a la población de estudio ni al Centro de Salud Morales, ya que el estudio se realizó para fines académicos.

Autonomía: se obtuvo la colaboración de las madres de manera voluntaria, respetando la decisión y opinión de la persona.

Justicia: el proyecto se realizó a las madres en el ejercicio de sus derechos a la atención de salud de su neonato.

Confidencialidad: el estudio de investigación se realizó bajo el consentimiento informado, asegurando los derechos de confidencialidad de los datos obtenidos.

3.2. Sistema de variables

3.2.1 Variables principales

Variables:

V₁: Calidad de atención de enfermería.

V₂: Satisfacción de madres con neonatos.

Tabla 1*Descripción de variables por objetivo específico*

Objetivo específico N° 1: Identificar los factores sociodemográficos de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Factores sociodemográficos	Edad Procedencia Grado de instrucción Ocupación Estado civil Religión	Cuestionario tomado de Ortiz (26) y adaptado por los investigadores.	Nominal

Objetivo específico N° 2: Reconocer la calidad de atención de enfermería de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Calidad de atención	Dimensión humana. Dimensión técnica. Dimensión entorno	Cuestionario tomado de Ortiz (26) y adaptado por los investigadores	Ordinal de 1 al 5 escala de Likert. Bajo (5-12) Medio (13- 18) Alto (19-25)

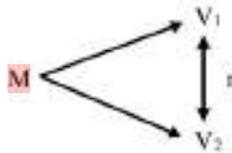
Objetivo específico N° 3: Describir la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción de la madre	Dimensión tangibilidad Dimensión confiabilidad Dimensión empatía	Cuestionario tomado de Molina (27) y adaptado por los investigadores	Ordinal de 1 al 5 escala de Likert Insatisfecha (5 - 12) Medianamente satisfecha (13- 18) Satisfecha (19-25)

3.3 Procedimientos de la investigación

1 Diseño analítico, muestral y experimental

Se utilizará un **diseño no experimental, descriptivo simple**, correlativo.



Donde:

M = Representa al 100% de madres con neonatos que acuden al área niño, Centro de Salud Morales-2024.

21
V₁ = Calidad de atención de enfermería.

V₂ = Satisfacción de las madres con neonatos.

r = Relación entre las dos variables estudiadas.

2 3.3.1 Objetivo específico 1

Identificar los factores sociodemográficos de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

a. Actividades y tareas

En el primer objetivo específico se determinó los factores sociodemográficos de madres con neonatos en el **1** área niño, Centro de Salud Morales-2024.

b. Descripción de procedimientos

Se solicitó el permiso **1** mediante una carta dirigido al director del Centro de Salud Morales, para obtener la recolección de datos y la aplicación del instrumento mediante el cuestionario a las madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

2 c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se empleó la técnica de encuesta y el análisis de datos que se aplicó fue descriptivo. Posteriormente, **3** después de obtener los datos recolectados, se procesó la información manualmente en el programa excel, se elaboró una tabla matriz, cuyos valores fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS V.26, se aplicó la fórmula de chi

cuadrado. En el cual se presentaron tablas con los resultados evidenciando su frecuencia y porcentaje.

3.3.2 Objetivo específico 2

Reconocer ³ la calidad de atención de enfermería de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

a. Actividades y tareas

Para cumplir el segundo objetivo específico, previa aceptación del director ² del Centro de Salud de Morales, se socializó el instrumento a las madres con neonatos que se atienden en el área niño, Centro de Salud Morales-2024, seguidamente se aplicó el instrumento para recolectar la información necesaria.

b. Descripción de procedimientos

Se solicitó el permiso por medio de una carta dirigido al director del ¹ Centro de salud Morales, para obtener la recolección de datos y la aplicación del instrumento mediante el cuestionario a las madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales.

El presente instrumento fue tomado del modelo Donabedian y adaptado por los investigadores, validado por 3 jueces expertos, que conformaron 2 licenciados de enfermería especialistas en el área de atención del niño, 1 licenciada en enfermería especialista en unidad de cuidados intensivos neonatales. Consta de 15 preguntas con 5 alternativas cada uno de ellas, considerado de la siguiente manera:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

² c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se empleó ² la técnica de encuesta y el análisis de datos que se aplicó fue descriptivo. Posteriormente, ³ después de obtener los datos recolectados, se procesó la información manualmente en el programa excel, se elaboró una tabla matriz, cuyos valores fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS V.26, se aplicó la fórmula de chi cuadrado. En el cual se presentaron tablas con los resultados evidenciando su frecuencia y porcentaje.

¹² El presente instrumento consta de 15 ítems, con 5 alternativas de respuestas cada uno, considerándose la siguiente puntuación según escala de baremo:

Dimensión	Ítems	Puntaje
Humana	1,2,3,4 y 5	Bajo (5-12) Medio (13- 18) Alto (19-25)
Técnico	6, 7, 8, 9 y 10	Bajo (5-12) Medio (13- 18) Alto (19-25)
Entorno	11, 12, 13, 14 y 15	Bajo (5-12) Medio (13- 18) Alto (19-25)

3.3.3 Objetivo específico 3

Describir la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.

a. Actividades y tareas

Para cumplir el tercer objetivo específico, previa aceptación del director ² del Centro de Salud de Morales, se socializó el instrumento a las madres con neonatos que asistieron al área niño, Centro de Salud Morales-2024, posterior a ello se aplicó el instrumento para recolectar la información necesaria.

b. Descripción de procedimientos

Se solicitó el permiso ¹ mediante una carta dirigido al director del Centro de salud Morales, para la recolección de datos y la aplicación del instrumento mediante el cuestionario a las madres con neonatos, usuarias del área niño, Centro de Salud Morales.

El presente instrumento fue tomado del modelo SERVQUAL y adaptado por los investigadores, validado por ¹¹ 3 jueces expertos, que conformaron 2 licenciados en enfermería especialistas en control de crecimiento y desarrollo del niño, 1 licenciada en enfermería especialista en unidad de cuidados intensivos neonatales. Consta de 15 preguntas con 5 alternativas cada uno de ellas, considerado de la siguiente manera:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

² c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que empleamos fue la encuesta y el análisis de datos que se aplicó fue descriptivo. Posteriormente, después de obtener los datos recolectados, se procesó la

información manualmente en el programa excel, se elaboró una tabla matriz, cuyos valores fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS V.26, se aplicó la fórmula de chi cuadrado. En el cual se presentaron tablas con los resultados evidenciando su frecuencia y porcentaje.

El presente instrumento consta de 15 ítems, con 5 alternativas de respuestas cada uno, considerándose la siguiente puntuación según escala de baremo:

Dimensión	Ítems	Puntaje
Tangibilidad	1,2,3,4 y 5	Insatisfecha (5-12)
		Medianamente satisfecha (13- 18)
		Satisfecha (19-25)
Confiabilidad	6, 7, 8, 9 y 10	Insatisfecha (5-12)
		Medianamente satisfecha (13- 18)
		Satisfecha (19-25)
Empatía	11, 12, 13, 14 y 15	Insatisfecha (5-12)
		Medianamente satisfecha (13- 18)
		Satisfecha (19-25)

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado específico 1

Tabla 2

Análisis sociodemográfico de madres con neonatos en el área niño del Centro de Salud Morales-2024

Edad	Cantidad	%
15 - 25 años	46	48 %
26 - 35 años	33	35 %
36 - 45 años	16	17 %
Procedencia		
Urbano	75	79 %
Rural	20	21 %
Grado de instrucción		
Primaria	6	6 %
Primaria incompleta	1	1 %
Secundaria	39	41 %
Secundaria incompleta	14	15 %
Superior técnico	25	26 %
Superior universitario	10	11 %
Ocupación		
Ama de casa	56	59 %
Estudiante	8	8 %
Dependiente	8	8 %
Independiente	23	24 %
Estado civil		
Soltera	26	27 %
Casada	13	14 %
Conviviente	54	57 %
Divorciada	0	0 %
Viuda	0	0 %
Separada	2	2 %
Religión		
Católica	51	54 %
Evangélica	16	17 %
Adventista	14	15 %
Otras	14	15 %
Total	95	100 %

Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

La tabla 2 revelan que la mayor cantidad de madres se encuentran entre 15 a 25 años (48%), seguido por las que tienen entre 26 y 35 años (35%) y las que tienen entre 36 y 45 años (17%). En cuanto a la procedencia, el 79% de las madres reside en zonas urbanas, mientras que el 21% proviene de zonas rurales. En relación con el nivel educativo, el

41% de las madres ha completado estudios secundarios, seguido por el 26% que tiene estudios técnicos superiores y el 11% que ha alcanzado estudios universitarios. El 6% de las madres tiene estudios primarios completos y el 1% tiene estudios primarios incompletos. Referente a la ocupación, el 59% de las madres son amas de casa, el 24% son independientes, el 8% son estudiantes y el 8% son dependientes. El estado civil de las madres se distribuye de la siguiente manera: 57% convivientes, 27% solteras, 14% casadas, 2% separadas y no hay madres divorciadas ni viudas. Respecto a la religión, el 54% de las madres profesan el catolicismo, el 17% son evangélicas, el 15% son adventistas y el 15% profesan otras religiones.

Discusión

Estos datos proporcionan una comprensión integral de los datos sociodemográficos de las madres en el estudio, lo que puede ser fundamental para establecer programas y políticas dirigidas a mejorar la atención a las madres con neonatos. Referente a la edad, las madres que están entre 15 a 25 años de edad (46%) presentan implicancia significativa en términos de su experiencia y capacidad para criar a sus hijos, lo cual existe una ligera similitud con la investigación hecha por Salcedo, et al (8) en el 2020 en Ecuador, las madres se encontraron entre 16 -25 años de edad (33%).

Con respecto a la procedencia es relevante considerar que el 21% provienen de zona rural, ya que es probable que afrontan desafíos específicos relacionados a la ruralidad como: las condiciones que limitan el acceso a los servicios de salud y educación. Asimismo, la importancia de considerar el contexto urbano con un 75%, para cualquier intervención o política dirigida a esa población. En contraste con el estudio realizado por Rojas, et al (13) en el 2021 en el Centro de Salud Hualmay- Lima, que fue enfocado en regiones geográficas, donde 68.7% fueron de la Costa y 28% de la Sierra.

También consideramos el grado de instrucción, aunque el 41 % han completado estudios secundarios, se puede apreciar la significancia en un 26% que alcanzaron nivel superior, a diferencia de la investigación realizado por Salcedo, et al (8) en el 2020 en Ecuador, donde el 38% presentaron estudios secundarios y 54% estudios superiores, esto muestra que muchas madres tienen la capacidad de cumplir con un rol materno eficiente, en coordinación con el personal de salud.

El estado civil de las madres en nuestro estudio guarda similitud, en convivientes 57%, solteras 27%, con el estudio realizado por Rojas, et al (13) en el 2021 en el Centro de Salud Hualmay- Lima, lo cual presentó, convivientes 46.8% y solteras 21.8 %. Lo que significa que las madres convivientes tienen una familia nuclear formada, con la capacidad

para ser responsables del cuidado de sus hijos, mientras que las madres solteras tienen que superar los desafíos de las limitaciones y complicaciones.

4.2. Resultado específico 2

Tabla 3
Calidad de atención de enfermería

Calidad atención	Cantidad	%
Bajo	1	1 %
Medio	4	4 %
Alto	90	95 %
Dimensión humana		
Bajo	1	1 %
Medio	7	7 %
Alto	87	92 %
Dimensión técnica		
Bajo	1	1 %
Medio	13	14 %
Alto	81	85 %
Dimensión entorno		
Bajo	2	2 %
Medio	5	5 %
Alto	88	93 %
Total	95	100 %

Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

De la tabla 3, nos muestra que la variable calidad de atención tiene un nivel alto con 95% y el nivel medio con 4%. Es decir, que las atenciones en el Centro de Salud Morales presentan un nivel alto. En cuanto a sus dimensiones; la dimensión humana presenta un nivel alto con 92%, y el nivel medio con 7%; en la dimensión técnica presenta un nivel alto con 85%, y el nivel medio con 14%; finalmente la dimensión entorno presenta un nivel alto con 93%, y el nivel medio con 5%. Es decir, las atenciones brindadas los enfermeros son de calidad en las dimensiones estudiadas con un nivel alto.

Discusión

Se logró reconocer que las atenciones de enfermería fueron de calidad con un nivel alto con 95%, es similar a la investigación hecha por Reimer, et al (6) en el 2021 en Bolivia, donde la calidad de atención hacia los neonatos es alta en un 74%.

En contraste con el estudio hecho por Del Aguila, et al (14) en el 2022 en Morales, se logra reconocer la diferencia en cuanto a las dimensiones sobre la calidad, donde la dimensión humana es media en un 44%, la dimensión técnica es media en un 84% y la dimensión entorno es media en un 68%.

4.3. Resultado específico 3

Tabla 4

Satisfacción de madres con neonatos

Satisfacción de madres	Cantidad	%
Insatisfecha	1	1 %
Medianamente satisfecha	5	5 %
Satisfecha	89	94 %
Dimensión tangibilidad		%
Insatisfecha	2	2 %
Medianamente satisfecha	21	22 %
Satisfecha	72	76 %
Dimensión confiabilidad		
Insatisfecha	1	1 %
Medianamente satisfecha	7	7 %
Satisfecha	87	92 %
Dimensión empatía		
Insatisfecha	1	1 %
Medianamente satisfecha	9	9 %
Satisfecha	85	89 %
Total	95	100 %

Fuente: cuestionario, SPSS v. 28

De la tabla 4, revela que las madres con neonatos se encuentran satisfechas en un 94% y se encuentran medianamente satisfechas en un 5%. Es decir, las madres con neonatos usuaria del área del niño del Centro de Salud Morales se encuentran satisfechas. Referente a sus dimensiones; la satisfacción de las madres en la dimensión tangibilidad se encuentran satisfechas en un 76% y se encuentran medianamente satisfechas en un 22%. En la dimensión confiabilidad se encuentran satisfechas en un 92% y se presenta medianamente satisfechas en un 7%. En la dimensión empatía se encuentran satisfechas en un 89% y se encuentran medianamente satisfechas en un 9%. Es decir, las madres con neonatos que se atendieron en el área del niño del Centro de Salud Morales se encuentran satisfechas en todas sus dimensiones.

Discusión

Se logró describir la satisfacción de las madres con neonatos se encuentran satisfechas en un 94%, y se observa similitud con el estudio hecho por Nicho (10) en el 2023 en Tumbes, donde la satisfacción de las madres es alta con un 87,3%.

En contraste con el estudio hecho por Escobar, et al (11) en el 2022 en el Centro de Salud Chilca – Huancayo, las madres con neonatos satisfechas en relación con la

calidad de atención del enfermero es media con 60%, y en cuanto a la satisfacción completa con 34,4%.

4.4. Resultado general

Tabla 5

Prueba de Spearman para la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos

		Calidad atención satisfacción de madres	
Rho de Spearman	Calidad atención	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.640**
		N	95
			95

Fuente: cuestionario, SPSS v. 26

La prueba dio un coeficiente de correlación (r_s) de 0.640 con una significación de 0.000 < 0.05, por lo cual existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, la relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres con neonatos en el área niño del Centro de Salud Morales.

Discusión

Se logró determinar que existe relación significativa de 0.640 entre ambas variables de estudio, calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres con neonatos, se observa una similitud hecha por Latour, et al (7) en el 2020 en Estados Unidos, donde la satisfacción de los clientes guarda relación y está ligada con las atenciones que realiza el profesional de enfermería. Asimismo, se logró determinar la relación existente entre ambas variables estudiadas, con la investigación hecha por Salcedo, et al (8) en el 2020 en Ecuador, donde comprobó la significativa relación de la calidad de atención con satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Los datos sociodemográficos de las madres con neonatos en el área niño del Centro de Salud Morales revelan tendencias significativas. La mayoría de las madres tienen edades entre los 15 y los 25 años, representando el 48% del total. Asimismo, un alto porcentaje, el 79%, reside en áreas urbanas. En cuanto a su nivel educativo, el 67% posee estudios secundarios y técnicos superiores. Además, la mayor cantidad de las madres, el 59%, son amas de casa. En términos de estado civil, el 57% son convivientes, y en cuanto a afiliaciones religiosas, el 54% profesa el catolicismo.
2. Para madres con neonatos la calidad de atención de enfermería en el área niño del Centro de Salud Morales se destaca por su excelencia, alcanzando un notable nivel alto con 95%. Este resultado positivo se atribuye a la entrega integral y humanizada por parte del personal de enfermería. Estos profesionales ofrecen cuidados basados en un sólido fundamento científico y técnico, guiados por las normativas, protocolos y directrices actuales. Además, el entorno donde se brinda esta atención cumple con todas las condiciones necesarias para garantizar un ambiente propicio para el bienestar de las madres y sus neonatos.
3. Las madres con neonatos se mostraron satisfechas (94%) con las atenciones en el área niño del Centro de Salud Morales, ya que las madres pueden evidenciar las propuestas de servicio que ofrece el Centro de Salud, como la infraestructura, equipamiento y materiales propios para el servicio, asimismo el profesional demuestra dominio y confianza al realizar la atención, poniendo en práctica los valores éticos y profesionales, con la capacidad empática necesaria hacia las madres durante la atención.
4. En conclusión, el estudio hecho en el Centro de Salud Morales revela la relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres con neonatos en el área de niño; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.640 y una significancia de 0.000, estos resultados muestran una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Esto sugiere que a medida que mejora la calidad de la atención de enfermería, también aumenta la satisfacción de las madres. Por tanto, invertir en la calidad de la atención de enfermería puede ser una estrategia efectiva para elevar la satisfacción de las madres en este contexto.

RECOMENDACIONES

1. En el perfil sociodemográfico de madres con neonatos en el Centro de Salud Morales. Considerando que la mayor cantidad son jóvenes de entre 15 y 25 años, urbanas, con educación secundaria y técnica superior, y predominantemente amas de casa, se sugiere desarrollar estrategias accesibles y culturalmente sensibles. Estas podrían incluir educación prenatal, apoyo psicológico y talleres sobre crianza, promoviendo así la salud integral de las madres y sus neonatos.
2. Para optimizar la cobertura y acceso a los servicios de salud, se recomienda al Centro de Salud Morales priorizar la atención a las usuarias de procedencia rural. Dado que el estudio evidencia que la mayor cantidad de madres con neonatos que asisten a controles pertenecen a zonas urbanas, enfocar los esfuerzos en brindar atención equitativa a las madres de áreas rurales ayudaría contribuir que todas las comunidades puedan acceder igualmente a los servicios de salud.
3. Es fundamental recomendar al profesional de enfermería mantener la prestación de servicios de calidad durante las consultas con madres y neonatos, conforme a las normativas actuales. Esto implica mantener un enfoque integral, brindando atención humanizada y basada en evidencia científica. Además, es importante seguir actualizándose en cuanto a protocolos y directrices para garantizar una atención óptima, fortalecer la confianza y satisfacción de las usuarias en el Centro de Salud Morales.
4. Es esencial mantener la excelencia en el servicio durante las atenciones a las madres con neonatos, ya que la satisfacción de las usuarias refleja el cumplimiento del **Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)**. Este enfoque garantiza una atención holística y centrada en el paciente, fomentando la buena salud de manera integral de las madres y sus bebés. Al continuar brindando un servicio de calidad, se fortalece el sistema de salud y se contribuye al bienestar integral de la comunidad atendida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS. OPS/OMS. 2021 [cited 2023 Dec 27]. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
2. Ortega K. SAINT LEO UNIVERSITY. 2023 [cited 2023 Dec 27]. Los 10 países con el mejor sistema de salud en el mundo - Saint Leo University. Available from: <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/cuales-son-los-10-paises-con-mejor-sistema-de-salud-en-el-mundo>
3. OMS [Internet]. 2022 [cited 2023 Dec 19]. La OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2022-who-urges-quality-care-for-women-and-newborns-in-critical-first-weeks-after-childbirth>
4. MINSA. NORMA TÉCNICA DE SALUD PARA EL CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA NIÑA Y EL NIÑO MENOR DE CINCO AÑOS [Internet]. Perú; 2017. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
5. MINSA. Cuidados durante primeros 30 días del recién nacido contribuyen a prevenir la muerte neonatal - Noticias - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2018 [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/23629-cuidados-durante-primeros-30-dias-del-recien-nacido-contribuyen-a-prevenir-la-muerte-neonatal>
6. Harder AR, María R., Parada RB. Calidad de Atención de Enfermería en Terapia Intensiva Neonatal del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland, según la percepción de los padres de familia [Internet]. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia; 2021 Jun [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://revistacientifica.difucionia.com/index.php/ueb/article/download/25/24>
7. Latour JM, Kenner CA, Eriksson M, Lake ET, Smith JG, Staiger DO, et al. Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Frontiers in Pediatrics* | www.frontiersin.org [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 20];1:74. Available from: www.frontiersin.org
8. Salcedo Hernández B, Javier C, Samanez C, Maynor K. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador. Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 20];7. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Aparco Ticllasuca AC, Sulca Lolo JR. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN MADRES CON NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS, QUE ACUDIERON AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO-IPRESS SAPALLANGA 2023 [Internet]. [Huancayo]: IPRESS SAPALLANGA; 2023 [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1594/TESIS%20APARCO%20-%20%20SULCA.pdf?sequence=6>
10. Nicho Carrasco XK. Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zoritos, 2023 [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes. 2023 [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64482>
11. Nohelia A, Valero E, Milagros J, Cajahuanca C. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca [Internet]. [Huancayo]: Centro de Salud Shilca; 2022 [cited 2023 Dec 20]. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
12. Arroyo Ramos EJ. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternidad, Lima [Internet]. [Lima]: Centro de Salud La Fraternidad; 2021 [cited 2023 Dec 20]. Available from: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5040/zENF-T030_71441001_T%20ESMERCY%20JULIANA%20%20ARROYO%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Rojas Manrique RA, Salazar Borja AX. Efectividad de la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Hualmay [Internet]. [Lima]: Centro de Salud Hualmay ; 2021 [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4497/ROJAS%20Y%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Del Aguilá Pezo JA, Putpaña Cachique C. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022 [Internet]. 2022 [cited 2023 Dec 20]. Available from: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4734/1/ENFERMER%c3%8da%20>

- %20Jackeline%20Annabell%20del%20Aguila%20Pezo%20y%20Claudia%20Putpa%20c3%b1a%20Cachique.pdf
15. Ortiz Félix RE, Cárdenas Villarreal VM, Flores Peña Y. Modelo de rol materno en la alimentación del lactante: Teoría del rango medio. Scielo [Internet]. 2016 Jul [cited 2023 Dec 20];25. Available from: https://scielo.iscili.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200009
 16. OMS. OMS. 2020 [cited 2023 Dec 21]. Calidad de la atención. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
 17. Chávez Cruz AL, Molina Regalado JL. Evaluación de la calidad de atención en Salud mediante el Modelo de Avedis Donabedian, en el Área de emergencia del Hospital Paravida de Julio a diciembre [Internet]. [San Salvador]: Hospital Paravida; 2015. [cited 2023 Dec 21]. Available from: <https://ri.ues.edu.sv/d/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
 18. Revista de Enfermería. Aportes desde la Teoría de Jean Watson a la Investigación. ENCOLOMBIA [Internet]. 2023 Dec [cited 2023 Dec 21];10(4). Available from: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres2/>
 19. Valverde Alberco DC. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor [Internet]. 2019 [cited 2023 Dec 21]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_a_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 20. FourWeekMBA [Internet]. 2023 [cited 2023 Dec 21]. ¿Qué es el Modelo SERVQUAL? Modelo SERVQUAL. Available from: <https://fourweekmba.com/es/modelo-servqual/>
 21. Rodríguez Wong U, Rodríguez Medina U. Tangibilización de los servicios de salud. Imbiomed [Internet]. 2020 Jan [cited 2023 Dec 21]; Available from: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=114468>
 22. Pasto LM. Código de conducta para la enfermería Contenido. Código de conducta para la enfermería [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 21];7. Available from: <https://www.aguascalientes.gob.mx/coesamed/pdf/enfermeria.pdf>
 23. Mufato LF, Munhoz Gaiva MA. Empatía en enfermería y el contexto de la relación enfermero-paciente: consideraciones críticas. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2019 Sep 21 [cited 2023 Dec 21];23(54):48–58. Available from: <https://culturacuidados.ua.es/articulo/view/2019-n54-empatia-em-enfermagem-e-o-contexto-da-relacao-enfermeir>

24. Beneficios e importancia de ser pacientes - Mejor con Salud. MejorconSalud [Internet]. 2023 May 24 [cited 2023 Dec 21]; Available from: <https://mejorconsalud.as.com/beneficios-importancia-ser-pacientes/>
25. MINSA. Modelo de Atención Integral de Salud [Internet]. MINSA Perú; Jun 14, 2011 p. 14. Available from: http://www.inen.sld.pa/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/2011/02112011_RM464_2011_MINSA.pdf
26. Ortiz Vargas MP. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERQUAL, en la Micro Red Villa - Chorrillos [Internet]. 2014 [cited 2023 Dec 21]. Available from: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Molina Nuñez T.J. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LOS CUIDADOS QUE BRINDA LA ENFERMERA AL RECIÉN NACIDO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA. HOSPITAL DE APOYO II GUSTAVO LANATTA LUJÁN, BAGUA – 2015 [Internet]. [Bagua]; Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján; 2015 [cited 2023 Dec 21]. Available from: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/146/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LAS%20PU%c3%89RPERAS%20SOBRE%20LOS%20CUIDADOS%20QUE%20BRINDA%20LA%20ENFERMERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Dzul Escamilla M. DISEÑO NO EXPERIMENTAL [Internet]. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca de Soto; 2021 [cited 2023 Dec 21]. Available from: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
29. Castiglia N. LinkedIn. 2019 [cited 2023 Dec 21]. Definición sencilla de diseño retrospectivo vs prospectivo. Available from: <https://www.linkedin.com/pulse/definici%C3%B3n-sencilla-de-dise%C3%B1o-retrospectivo-vs-nora-i-castiglia/?originalSubdomain=es>
30. Neill DA, Cortez Suárez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica [Internet]. UTMACH, 2020. Vol. 1. 2017 [cited 2023 Dec 21]. 69 p. Available from: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
31. ROCHI [Internet]. 2023 [cited 2023 Dec 21]. Investigación Correlacional. Available from: <https://www.rochiconsulting.com/blog/investigacion-correlacional/>
32. Muguirra A. QuestionPro. 2023 [cited 2023 Dec 21]. Investigación descriptiva. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

33. ORI [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 21]. Diseño de la investigación: Estudios descriptivos. Available from: https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES ITEMS	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024?</p> <p>Problemas secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de madres con neonatos en el área 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores sociodemográficos 	<p>Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres con neonatos.</p>	<p>VARIABLES V₁: Calidad de atención de enfermería. V₂: Satisfacción de madres con neonatos.</p> <p>Tipo de variable Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p>		<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de Estudio: descriptivo simple, básica, transversal, prospectivo y correlacional.</p> <p>Diseño de investigación. Se utilizará un diseño no experimental, descriptivo simple, correlativo.</p>  <p>Donde: M = Representa a 100% de las madres con neonatos que</p>

<p>niño, Centro de Salud Morales-2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024? 	<p>de las madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocer la calidad de atención de enfermería de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024. 	<p>neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p>	<p>Dimensión humana.</p>	<p>Afecto (1) Amabilidad (2) Respeto. (3) Capacidad de Interés (4) Claridad (5)</p>	<p>acuden al área niño, Centro de Salud Morales-2024. V_1 = Calidad de atención de enfermería. V_2 = Satisfacción de las madres con neonatos. r = Relación entre las dos variables estudiadas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024? 	<p>Describir la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p>		<p>Dimensión técnica.</p>	<p>Orientación. (6) Responsabilidad (7) Concentración. (8) Seguridad. (9) Cumplimiento (10) Privacidad (11) Comodidad del ambiente física (12) Seguridad del ambiente (13)</p>	<p>Población: Estará conformada por el 100% de las madres con neonatos que acudan a sus citas de control durante el estudio de investigación en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024? 	<p>Describir la satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.</p>		<p>Dimensión entorno</p>	<p>Adecuado (14) Orden (15)</p>	<p>Muestra: La muestra estará constituida por el 100% de la población de las madres con neonatos que acuden a sus citas de control durante el estudio de investigación en el</p>
			<p>Dimensión tangibilidad</p>	<p>Limpieza (1) Decoración y ambientación (2) Accesibilidad (3) Indumentaria (4)</p>	

				Señalización (5) Lenguaje adecuado (6) Diálogo permanente (7) Igualdad intercultural (8) Escucha activa (9) Absuelve reclamos (10) Paciencia (11) Atención oportuna (12) Dialecto (13) Brinda información (14) Apoyo emocional (15)	área niño, Centro de Salud Morales-2024. Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Valoración: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Rangos: Variable 1: Bajo (5 - 12) Medio (13- 18) Alto (19-25) Variable 2: Insatisfecha (5-12) Medianamente satisfecha (13- 18) Satisfecha (19-25)
			Dimensión confiabilidad		
			Dimensión empatía		

Fuente: Urbina, Segovia (2024)

Anexo 02: Solicitud de permiso**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"****SOLICITO: PERMISO Y/ O AUTORIZACION**

Sr. Director Microred Morales
Obsta. Victor Lazo Paredes.

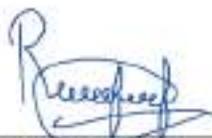
SD. María Rosalí Segovia Fernandez y Humberto Orlando Urbina Rojas, estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024**, a fin de poder optar el título profesional de Licenciados en Enfermería. Para lo cual solicito el permiso y/o autorización para aplicar el instrumento de investigación a las madres con neonatos que asisten al área niño del Centro Morales, previo consentimiento informado.

Por lo expuesto.

Solicito, acceda a nuestra petición por ser de justicia.

Tarapoto, 08 de marzo de 2024

Atentamente:



**María Rosalí Segovia
Fernandez**



**Humberto Orlando Urbina
Rojas**

Anexo 03: Carta de otorgación de permiso

Anexo 04: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN



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

Maria Rosali Segovia Fernandez y Humberto Oriando Urbina Rojas, estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; estamos realizando un estudio de investigación que lleva por título: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.**

Después de leer el consentimiento informado, me proporcionará su respuesta si desea o no participar en el estudio, de aceptar participar en el estudio solicito conteste con sinceridad las preguntas de la encuesta, marcando con una (x) la respuesta que considere adecuada.

Hago de su conocimiento que la información es absolutamente confidencial y anónima, solo será de uso exclusivo de los autores con fines de estudio de investigación; sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no participar o retirarse del estudio.

Fecha:

.....

Firma de la participante



Huella digital

Anexo 05: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA MADRE CON NEONATO DEL ÁREA NIÑO
DEL CENTRO SALUD MORALES**

I. Introducción:

Humberto Orlando Urbina Rojas, Maria Rosali Segovia Fernandez estudiantes de la Universidad Nacional de San Martin de la Escuela Profesional de Enfermería, donde estamos realizando un estudio de investigación que tiene como título: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024.**

Se les brinda una encuesta la cual es individual, con un tiempo aproximado de 10 minutos, se recogerá información acerca de las variables relacionadas con el estudio y se medirán la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con neonatos, mediante un cuestionario validado para este fin.

Se pone de conocimiento que el instrumento es confidencial y será utilizado únicamente para estudio de investigación.

Marque una respuesta que considere usted.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad del usuario en años:

- 15 – 25 años
- 26 – 35 años

- 36 – 45 años

Procedencia:

- Urbano
- Rural

Grado de instrucción.

- Primaria
- Primaria incompleta
- Secundaria
- Secundaria incompleta
- Superior técnico
- Superior universitario

Ocupación:

- Ama de casa
- Estudiante
- Dependiente
- Independiente

Estado civil:

- Soltera
- Casada
- Conviviente
- Divorciada
- Viuda
- Separada

Religión:

- Católica.
- Evangélica.
- Adventista.
- Otras

Variable 01: Calidad de atención de enfermería.

N°	PREGUNTAS	Puntos				
		1	2	3	4	5
	Dimensión humana					
01	¿El profesional de enfermería llama al neonato por su nombre durante la atención?					
02	¿El profesional de enfermería que le atendió durante la consulta le trató con amabilidad?					
03	¿El profesional de enfermería que le atendió durante la consulta le trató con respeto?					
04	¿El profesional de enfermería que le atendió mostró interés en informar sobre cuidados del neonato?					
05	¿Usted comprendió la explicación del profesional de enfermería sobre la evaluación del neonato en Área Niño?					
	Dimensión técnica					
06	¿El profesional de enfermería le informó/orientó en su momento ante cualquier duda?					
07	¿La atención del profesional de enfermería se realizó en el horario programado de 45 minutos?					
08	¿El profesional de enfermería brindó atención sin distracciones a su neonato?					
09	¿El profesional de enfermería demuestra seguridad en sus atenciones al neonato?					

10	¿El profesional de enfermería realizó la evaluación: examen físico, talla, peso y perímetro cefálico?								
	Dimensión entorno								
11	¿La atención en el consultorio con el profesional de enfermería se respetó la privacidad del neonato?								
12	¿El ambiente físico del Área niño brinda comodidad para usted?								
13	¿El ambiente donde el profesional de enfermería le atendió es seguro?								
14	¿El ambiente donde le atendió el profesional de enfermería es limpio, ventilado e iluminado?								
15	¿El profesional de enfermería tiene todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos: infantómetro, balanza, camilla, cinta métrica?								

Fuente: Donabedian (1980)

Adaptado por: Urbina, Segovia. (2024)

Variable 02: Satisfacción de las madres con neonatos.

Nº	PREGUNTAS	Puntos				
		1	2	3	4	5
	Dimensión tangibilidad					
01	¿En el consultorio y la sala de espera, los mobiliarios se encuentran limpios?					
02	¿El Área Niño está decorado y ambientado con pliegos de imágenes informativas relacionadas a las actividades de la atención?					
03	¿El Área Niño cuenta con facilidad de acceso al consultorio para las madres?					
04	¿El profesional de enfermería viste el uniforme distintivo durante la atención?					
05	¿En el Área Niño hay señalización, letreros y flechas adecuados para su orientación?					
	Dimensión confiabilidad					
06	¿El profesional de enfermería durante la consulta usa un lenguaje adecuado, claro y directo?					
07	¿Durante la atención, el profesional de enfermería mantiene diálogo permanente con usted?					
08	¿El profesional de enfermería respeta su interculturalidad?					
09	¿El profesional de enfermería crea un ambiente de confianza para usted?					

10	¿Cuándo usted realiza un reclamo o duda, el profesional de enfermería accede y lo resuelve?						
	Dimensión empatía						
11	¿El profesional de enfermería tiene la capacidad de mantener la calma durante la atención?						
12	¿El profesional de enfermería brinda una atención oportuna para usted?						
13	¿El profesional de enfermería brinda la atención mostrando respeto teniendo en cuenta su dialecto?						
14	¿El profesional de enfermería le brinda información clara, relevante y precisa durante la atención?						
15	¿El profesional de enfermería brinda apoyo emocional para aumentar su estado de ánimo?						

Fuente: SERVQUAL (1985)

Adaptado por: Urbina, Segovia. (2024)

Anexo 06: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

Nombre de los investigadores:

- Segovia Fernandez Maria Rosali.
- Urbina Rojas Humberto Orlando.

Experto (a): Lic. Enf. Nancy Violeta Cárdenas Gonzáles De Rivas.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicador	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
01	Claridad y precisión	X				
02	Coherencia	X				
03	Validez	X				
04	Organización	X				
06	Confiabilidad	X				
06	Control de sesgo	X				
07	Orden	X				
08	Marco de referencia	X				
09	Extensión	X				
10	Inocuidad	X				

Observaciones: Ninguna

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.

Tarapoto 20 de febrero 2024.

RECTORIA NACIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
MICRORED MORALES
[Firma]
Lic. Nancy Violeta Cárdenas Gonzáles De Rivas
Enf. Esp. CRED
DNI: 06904348



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

Nombre de los Investigadores:

- Segovia Fernandez Maria Rosali.
- Urbina Rojas Humberto Orlando.

Experto (a): Lic. Enf. Mg. Solange Paredes Torres.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicador	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
01	Claridad y precisión	X				
02	Coherencia	X				
03	Validez	X				
04	Organización	X				
05	Confiabilidad	X				
06	Control de sesgo	X				
07	Orden	X				
08	Marco de referencia	X				
09	Extensión	X				
10	Inocuidad	X				

Observaciones:.....Conforme......

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.
Tarapoto 20 de febrero 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA


LIC. Solange Paredes Torres
C.O. ENF. CRED

.....
Firma del Experto

DNI: 43450081



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

Nombre de los investigadores:

- Segovia Fernandez María Rosali.
- Urbina Rojas Humberto Orlando.

Experto (a): Lic. Enf. Mg. Dexi Margoth Samaniego Huancas.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicador	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
01	Claridad y precisión	X				
02	Coherencia	X				
03	Validez		X			
04	Organización	X				
05	Confiable	X				
06	Control de sesgo		X			
07	Orden	X				
08	Marco de referencia	X				
09	Extensión	X				
10	Inocuidad	X				

Observaciones:

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.
Tarapoto 20 de febrero 2024.


Firma del Experto
DNI: 70104184
CEP 18675
RNE 029176

Anexo 07: Encuesta llenada

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad del usuario en años:

- 15 - 25 años
 26 - 35 años
 36 - 45 años

Procedencia:

- Urbana
 Rural

Grado de instrucción:

- Primaria
 Primaria incompleta
 Secundaria
 Secundaria incompleta
 Superior técnico
 Superior universitario

Ocupación:

- Ama de casa
 Estudiante
 Dependiente
 Independiente

Estado civil:

- Soltero
 Casado
 Convierte
 Divorciada
 Viuda
 Separada

Religión:

- Católica
 Evangélica
 Adventista
 Otras

Variable 01: Calidad de atención de enfermería.

N°	PREGUNTAS	Puntos				
		1	2	3	4	5
Dimensión técnica						
01	¿El profesional de enfermería tiene el recuento por su nombre durante la atención?					X
02	¿El profesional de enfermería que le atendió durante la consulta le trató con amabilidad?				X	X
03	¿El profesional de enfermería que le atendió durante la consulta le trató con respeto?				X	X
04	¿El profesional de enfermería que le atendió recibió interés en informar sobre cuidados del neonato?		X			
05	¿Usted comprendió la explicación del profesional de enfermería sobre la evaluación del neonato en Área Néon?					X
Dimensión ética						
06	¿El profesional de enfermería le informó verbalmente en su momento ante cualquier duda?				X	
07	¿La atención del profesional de enfermería se realizó en el horario programado de 45 minutos?	X				
08	¿El profesional de enfermería brindó atención sin distracciones a su neonato?				X	
09	¿El profesional de enfermería demostró seguridad en sus atenciones al neonato?					X
10	¿El profesional de enfermería realizó la evaluación: examen físico, talle, peso y perfílaxo ocular?					X
Dimensión entorno						
11	¿La atención en el consultorio con el profesional de enfermería se respetó la privacidad del neonato?					X
12	¿El ambiente físico del Área Néon brinda comodidad para saber?					X
13	¿El ambiente donde el profesional de enfermería le atendió es seguro?					X
14	¿El ambiente donde le atendió el profesional de enfermería es limpio, ventilado e iluminado?					X
15	¿El profesional de enfermería tiene todos los materiales necesarios al momento de					X

Variable 02: Satisfacción de las madres con neonatos.

N°	PREGUNTAS	Puntos				
		1	2	3	4	5

Anexo 08: Base de datos

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data structure:

	DIMENSION	EJEMPLO	DIMENSION TECNICA	DIMENSION ESTADISTICA	BENEFICIO	ANÁLISIS	BENEFICIO CON VALOR	BENEFICIO EMPATICO	ACCIÓN DE LAS MADRES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
49									
50									
51									
52									
53									
54									
55									
56									
57									
58									
59									
60									
61									
62									
63									
64									
65									
66									
67									
68									
69									
70									
71									
72									
73									
74									
75									
76									
77									
78									
79									
80									
81									
82									
83									
84									
85									
86									
87									
88									
89									
90									
91									
92									
93									
94									
95									
96									
97									
98									
99									
100									

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data structure:

DATOS GENERALES						
CODIGO	EDAD	TIPO DE ACOR	ESPERA DE INSTRUCCION	OCCUPACION	ESTRUC. FAMILIAR	RELIGION
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1

Anexo 09: Análisis inferencial

Previo al análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad.

Hipótesis

H0: Los datos analizados siguen una distribución normal

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Significancia



Contraste de hipótesis

Tabla 6 Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad ^a					
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión humana	0,254	95	0,000	0,685	950,000	
Dimensión técnica	0,242	95	0,000	0,317	950,000	
Dimensión ético	0,255	95	0,000	0,696	950,000	
Calidad atención	0,177	95	0,000	0,724	950,000	
Dimensión tangibilidad	0,145	95	0,000	0,898	950,000	
Dimensión confiabilidad						
	0,263	95	0,000	0,672	950,000	
Dimensión empatía	0,245	95	0,000	0,728	950,000	
Satisfacción de madres						
	0,176	95	0,000	0,805	950,000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Power: estadístico, SPSS v. 20

Interpretación

La prueba estadística Kolmogórov-Smirnov nos dio un sig. de 0,00 menor que 0,05, por lo cual rechazar la hipótesis nula. Es decir, se puede afirmar que los datos analizados de las variables y sus dimensiones no siguen una distribución normal.

Análisis correlacional

Para el análisis correlacional se llevó a cabo primero la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos. Posteriormente se realizó la correlación entre las dimensiones de las variables.

a) Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos.

Hipótesis

H0: No hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos.

H1: Hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres con neonatos.

Significancia

$\alpha = 0,05$

Anexo 10: Fotos

Estadístico de prueba

Dado que las variables no siguen una distribución normal, se usó la prueba estadística Rho de Spearman.





Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres con neonatos en el área niño, Centro de Salud Morales-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

10

Submitted to Universidad Nacional de San Martín

Trabajo del estudiante

<1 %

11

repositorio.ups.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.ucss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

16

www.mincomercio.gov.co

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

repositorio.untrm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to University of Southern Mississippi Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Débora Falleiros de Mello, Regina Aparecida Garcia de Lima. "Technical attainment, practical success and practical knowledge: hermeneutical bases for child nursing care", Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2009 Publicación	<1 %
24	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	saludcienciasmedicas.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
27	libros.cidepro.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

30

mipagina.cantv.net

Fuente de Internet

<1 %

31

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32

repositorio.unicauca.edu.co:8080

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1 %

35

www.uca.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo