



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO,
PUNO – 2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YENSSI ELMA APAZA JIMENEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTOR

AUTOR

YENSSI ELMA APAZA JIMENEZ

RECuento DE PALABRAS

21511 Words

RECuento DE CARACTERES

100985 Characters

RECuento DE PÁGINAS

91 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 10, 2024 12:54 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 10, 2024 12:55 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

Enf. MSc. Nancy Alvarez Urbina
CEP. N° 15853



Dra. Rosenda Aza Tacca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FE - UNA - PUNO

Resumen



DEDICATORIA

A Dios quine supo guiarme por el buen camino, por darme la sabiduría e iluminar mi camino cada día, darme fuerza para seguir adelante, por darme salud para forjarme como enfermera y poder contribuir con el cuidado de las personas que me necesiten, enseñándome a encarar las adversidades sin perder la fe ni desfallecer en el intento. A mis padres que me dieron la vida y su apoyo incondicional en cada momento, también por el esfuerzo y sacrificio que hicieron todos los días para conseguir los medios económicos para que no me faltara nada y así pueda terminar mi sueño, mil gracias de todo corazón porque gracias a ustedes mamá y papá puedo tener un futuro mejor y también por haber sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores. A mis hermanos, por brindarme todo su amor, alegría y ocurrencias que me hacían poder sobrellevar los obstáculos de la vida, por estar siempre conmigo apoyándome cada día por la motivación que me brindaron.

Y en general a toda mi familia abuelita, tías, prima (o) y amigos por confiar en mi por sus consejos, amor y ayuda que me brindaron en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona mis valores mis principios mi carácter mi perseverancia y coraje para conseguir mi objetivo.

Yenssi Elma Apaza Jimenez



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater la Universidad Nacional del Altiplano, la Facultad de Enfermería y sus Docentes por su acogimiento y transmitirme conocimientos a lo largo de estos años de pregrado que lograron mi desarrollo profesional y personal.

Con profundo aprecio y respeto a mi directora de tesis Mg. Nancy Silvia Alvarez Urbina por su paciencia, orientación, apoyo moral e incondicional que me permitió hacer posible esta investigación.

A los miembros del jurado calificador Enf. Agripina Maria Apaza Alvarez, M.Sc. Julieta Chique Aguilar y la Mtra. Doris Charaja Jallo por su paciencia, enseñanza y la formación en mi papel como universitaria y apoyo constante.

A todo el personal del Centro de Salud Progreso y a todas las madres de familia quienes de manera voluntaria participaron y contribuyeron a la recolección de información, permitiendo el desarrollo del proyecto.

Yenssi Elma Apaza Jimenez



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.2.1. Objetivo general	17
1.2.2. Objetivos específicos:	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.1.1. La calidad de atención en enfermería.....	19
2.1.1.1. Dimensiones de la calidad.....	22
2.1.2. Satisfacción de la madre.....	30
2.1.2.1. Nivel de satisfacción	33



2.1.2.2. Dimensiones de la satisfacción	34
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.3.1. A nivel internacional	37
2.3.2. A nivel nacional	39
2.3.3. A nivel regional.....	43
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. Tipo	45
3.1.2. Diseño	45
3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO	45
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.3.1. Población.....	47
3.3.2. Muestra.....	47
3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	48
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDEZ Y CONFIABILIDAD).....	49
3.5.1. Técnicas.....	49
3.5.2. Instrumento	49
3.5.3. Validez y confiabilidad	50
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	51
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	52



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	54
4.2. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	73

ÁREA : Salud del niño, escolar y adolescente

TEMA : Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción

FECHA DE SUSTENTACION: 30 de enero del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.....	54
Tabla 2 Calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.	56
Tabla 3 Nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.	57



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Imagen satelital del Centro Poblado Progreso	46



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	73
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	74
Anexo 3. Consentimiento informado.....	80
Anexo 4. Base de datos.....	81



ACRÓNIMOS

CRED	: Crecimiento y Desarrollo.
ENDES	: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.
MINSA	: Ministerio de Salud.
OMS	: Organización Mundial de la Salud.
OPS	: Organización Panamericana de Salud.
SGC	: Sistema de Gestión de Calidad.
SNS	: Sistema Nacional de Salud.



RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Progreso, Puno – 2021. El estudio es de tipo cuantitativo no experimental, diseño descriptivo-correlacional, porque permitió establecer la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres; población de estudio 364 madres de niños menores de 5 años, se eligió aleatoriamente una muestra de 61 madres para participar en la recolección de datos. Los resultados muestran en el componente del entorno el 47.50% de madres tienen un nivel de satisfacción medio; en el componente técnico científico el 45.90 % su nivel de satisfacción es media; referido a la calidad de atención el 44.20% su satisfacción es de nivel medio y en el componente humano el 41.00% es un nivel de satisfacción medio; destacándose la valoración media; Específicamente, en la componente técnico-científica, el 16.4% de las madres la considera alta, el 59% media, y el 24.6% baja. En la componente humana, el 27.9% la califica como alta, el 50.8% como media, y el 21.3% como baja. Respecto a la componente del entorno, menos del 10% la califica como alta, el 59% como media, y el 31.1% como baja. Estos resultados sugieren que hay áreas específicas que deben fortalecerse para mejorar la calidad percibida por las madres en el servicio de salud. En conclusión, existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en el consultorio de CRED. Esta asociación favorece la comprensión sobre la satisfacción de las madres en este entorno de atención en CRED de acuerdo con la calidad de atención.

Palabras clave: Atención, Calidad, Crecimiento, Desarrollo, Satisfacción.



ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship that exists between the quality of nursing care and the level of satisfaction in mothers of children treated in the CRED office of the Progreso health center, Puno - 2021. The study is quantitative, not experimental, descriptive-correlational design, because it allowed establishing the relationship between the variables quality of nursing care and level of mothers' satisfaction; study population 364 mothers of children under 5 years of age, a sample of 61 mothers was randomly chosen to participate in data collection. The results show in the environment component that 47.50% of mothers have a medium level of satisfaction; In the technical-scientific component, 45.90% have a medium level of satisfaction; Regarding the quality of care, 44.20% have a medium level of satisfaction and in the human component, 41.00% have a medium level of satisfaction; highlighting the average rating; Specifically, in the technical-scientific component, 16.4% of mothers consider it high, 59% medium, and 24.6% low. In the human component, 27.9% rate it as high, 50.8% as medium, and 21.3% as low. Regarding the environment component, less than 10% rate it as high, 59% as medium, and 31.1% as low. These results suggest that there are specific areas that must be strengthened to improve the quality perceived by mothers in the health service. In conclusion, there is a statistically significant relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of mothers of children cared for in the CRED clinic. This association favors the understanding of mothers' satisfaction in this care environment in CRED according to the quality of care.

Keywords: Attention, quality, growth, development, satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Los sistemas de salud a nivel mundial están en proceso de transformación en busca de satisfacer las nuevas y complejas demandas de la población, la calidad de los servicios de salud y satisfacción del usuario están estrechamente relacionados, por ello la mala calidad de atención se asocia con insatisfacción del usuario, lo cual se refleja en quejas, reclamos, denuncias, y da un impacto en la sociedad desprestigiando a las instituciones de salud y en algunos casos pasan a procesos judiciales. En la actualidad el profesional de enfermería ha ido evolucionando, ya que tiene un rol de privilegio en el equipo de salud por tener más relación con el paciente, para lograr satisfacer las necesidades de los pacientes (1).

En América Latina, la reforma de salud iniciada por la OMS y la OPS ha mejorado la calidad de la atención, convirtiéndose en un elemento importante de la asistencia sanitaria. La implementación de un sistema de gestión de calidad en cada establecimiento de salud puede evaluarse periódicamente para mejorar gradualmente la atención sanitaria, especialmente en el entorno de enfermería. La OMS se enfoca en satisfacer las expectativas de los usuarios como un objetivo principal en la evaluación del desempeño de los sistemas de salud. Esto busca mejorar la calidad de la atención a los usuarios, lo que se refleja en áreas como altos niveles de experiencia, uso eficaz de los recursos, menor riesgo para el usuario, alta satisfacción del paciente y un impacto positivo en la salud de las personas (2).



Según el Plan Nacional de acción por la infancia y la adolescencia el indicador no muestra el porcentaje de niños menores de 36 meses con CRED completo para su edad, entre los años 2011 y 2019, pasó de 47.3% a 62.1%, incrementándose en 14.8 puntos porcentuales. No obstante, debido a la pandemia por la COVID 19, este indicador cayó a 38.9% para el año 2020. Sin embargo, debe destacarse que previo a la pandemia el principal avance de este indicador se había dado a nivel rural, visto que este se incrementó de 55.2%, en el 2011, a 69.2%, en el 2019. Situación distinta al ámbito urbano, en el que el indicador solo llegó al 59% en el 2019, tras haber mejorado 16.3 puntos porcentuales respecto al año 2011 (43.3%). Cabe mencionar, que para el 2020, el indicador cayó 18.4 pp. en el área rural (50.8%) y 24.7 pp. en el área urbana (3).

En nuestro estado, la población infantil de hoy sufre de una variedad de condiciones médicas debido al bajo nivel de cobertura y educación brindada en una variedad de entornos por las instalaciones médicas y los protocolos de tratamiento, lo que de vez en cuando conduce a cambios a largo plazo. La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2021, el 4,7 % de niños(as) menores de 3 años tienen control total de CRED, pero esta cifra es más preocupante en las zonas rurales, donde la cifra es solo del 2,3 %. La desnutrición crónica afecta al 11,2% de niños(as) menores de 5 años, especialmente en zonas rurales hasta el 23,7%. El 38,6% de los niños menores de 3 años presenta anemia generalizada, de las cuales la Sierra es la región con mayor índice (4).

Según el estudio de investigación realizado por Villacorta en el 2018, se encontró que el 42% de las madres presentaban satisfacción baja, 32% satisfacción alta y 26% satisfacción media (5). Según Ortiz 2014, de las madres encuestadas se encontró que el 65.13 % estaba insatisfecha o satisfacción baja con la calidad de atención brindada en el establecimiento de salud y que un 34.9% se encontraban satisfechos (6).



Además, el Sistema de Gestión de Calidad peruano define la calidad de atención como una base fundamental de la atención en salud, expresando que la calidad es el conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que debe tener la atención en salud para cumplir con sus expectativas del usuario (7). En consonancia con la Política Nacional de Calidad en Salud; La mala calidad de la atención es actualmente uno de los principales problemas de la salud a nivel nacional, principalmente la mortalidad materna, la mortalidad y la desnutrición infantiles, a diferencia de otros problemas de salud que requieren una capacidad adecuada para abordar y generalmente altos -intervenciones de calidad (8).

Por otro lado, el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud es un factor importante, porque brinda información sobre el éxito de un servicio de salud. Las causas de insatisfacción de los pacientes son: falta de coordinación por parte del personal de enfermería en el momento del evento, listas de espera y retrasos en la obtención de asistencia, obtención de resultados de pruebas o informes de diagnóstico (9).

La población del establecimiento de Salud de Progreso en su mayoría es del área rural donde tiene una característica particular para realizar la encuesta, por lo que esto ayudará a implementar mejor este trabajo, asegurando una información verídica de la calidad de atención que brinda la enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años. Además, al interactuar con las madres que acuden al Establecimiento de Salud ellas mencionan que: “las enfermeras no tienen paciencia”, “la enfermera a veces me grita”, “la enfermera siempre está ocupada”, etc. Por lo tanto, se observa demandas insatisfechas, las que deben ser identificadas plenamente a fin de plantear estrategias de mejora con el equipo de salud y minimizar los factores que dificulten una mayor cobertura de salud y una mejor calidad de atención de enfermería.



Este análisis proporcionará al personal de salud de atención primaria datos sobre la calidad de la atención de las enfermeras con el fin de aplicar un método que genere nuevas respuestas y modificar la asistencia de enfermería hacia una visión global que proporcione a los pacientes a lo largo de la vida del infante, de igual manera sensibilizar y motivar a las madres, quienes deben mejorar en el cuidado de sus hijos menores. Por tal motivo, es interesante realizar un estudio sobre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Progreso.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021?

1.1.2. Problema específico:

- ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería a madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Progreso, Puno – 2021.



1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar la calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Progreso.
- Identificar el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Progreso.

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas:

- La calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021 es media.
- El nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021 es media.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. La calidad de atención en enfermería.

La calidad de atención en enfermería se define como aquella atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente dada por enfermero basado en estándares de sus prácticas profesionales responsables y competentes con el objetivo de lograr un paciente satisfecho con su atención. Existen múltiples factores involucrados en la calidad aplicados en el proceso de atención de enfermería como: espíritu de servicio, involucramiento institucional, conocimiento de su práctica, responsabilidad en el trabajo, honestidad, mejora continua. Con lo descrito anteriormente podemos decir que es el paciente quien define la calidad del servicio brindado. Representa también el esfuerzo por satisfacer a los pacientes y no conformarse con atender sus necesidades inmediatas. La calidad debe involucrar a todo el equipo de salud (10).

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



resultados del sistema de salud, al controlar el comportamiento de los factores de estructura y procesos, mediante instructivos elaborados al efecto, lo que a su vez utiliza en la retroalimentación del Sistema. Con frecuencia son valorados los resultados a través del impacto técnico (eficacia); el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia). Todos los factores donde Enfermería participa en la calidad de atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre calidad del sistema de salud. El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos un impacto económico: garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema (11).

Así mismo está orientado al cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. Se dice que el ejercicio profesional de enfermería ha tenido a través del tiempo un ideal de calidad. Todo sistema de salud tiene objetivos definidos que se orientan a ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes. La calidad en un sistema de salud implica además que responda a las exigencias y necesidades de los usuarios. El trabajo de enfermería en las instituciones de salud no refleja en su mayoría el compromiso profesional ni vocacional, las causas pueden ser multifactoriales, observándose un desempeño rutinario, teniendo el personal capacitado para ofrecer algo más. Existen dos panoramas distintos en el rol de enfermería. De un lado están las enfermeras dedicadas, comprometidas que se esfuerzan por dar el mejor servicio, que buscan su desarrollo profesional, que agregan valor en sus procesos, que sugieren e innovan y luchan. Por el otro lado



se ve enfermeras con falta de compromiso con su trabajo, las que son agresivas con los pacientes, las que son conformistas, etc. (12).

En enfermería, la calidad es una necesidad creciente y cada vez más importante. Si la calidad es una cultura, una filosofía y una forma de vivir y actuar, requiere mejorar la forma en que afrontamos la enfermedad y la salud, que se basa en un compromiso ético entre los cuidadores y quienes dicen cuidar, para ello Los enfermeros deben tener conocimientos científicos, uso de métodos biomédicos y/o conflictos caracterizados por una actitud moralmente válida y elevada para lograr el bienestar integral de las personas que cuidan. La función de enfermería comprende: mantener y restaurar el estado de salud del paciente, así como asistir en la integración a la vida productiva, esta asistencia se realiza en un acto mental. La kinesiólogía se desarrolla en las etapas de adicción y terminación, cuando el usuario prefiere la independencia completa (13).

La atención que brindan el profesional de enfermería sea de calidad, tiene que estar fundamentado en los modelos de un ejercicio profesional capacitado y consciente con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y de enfermería; de igual manera el servicio brindado tiene que ser individualizado, humanizado, constante y competente. Es decir, la atención debe estar encaminado a brindar ayuda eficiente y segura a la persona, familia y comunidad, basada en los valores y modelos técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. Además, el Colegio de Enfermeros de Perú asevera que se puede alcanzar la calidad del cuidado desde el inicio de la relación enfermero - paciente, justificada en una adecuada comunicación, recopilando información el cual conduce al enfermero a identificar un diagnóstico temprano y oportuno, empleando los conocimientos prácticos y



científicos en cada labor perteneciente a la profesión, con el fin de favorecer la mejora o restablecimiento de la salud (14).

2.1.1.1. Dimensiones de la calidad

Para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. La atención que cualquier profesional de la salud brinda a una persona está conformada por dos componentes: el técnico y el interpersonal. El primero es la aplicación de la ciencia y la tecnología, el segundo es la interacción social entre profesional y cliente. Estos dos aspectos, fuertemente interrelacionados, llevan a menudo a no poder separarlos taxativamente, dado que el éxito de los procedimientos técnicos depende, o se ve influenciado, por la relación interpersonal establecida. Además de estos dos elementos, en la calidad de la atención de salud entra en juego un tercer componente, determinado por las características del entorno o infraestructura en donde se realiza la prestación de salud. Ejemplo de ello son las características de la sala de espera, temperatura ambiental, cama cómoda, sábanas limpias, instrumental bien lubricado, etc. (15).

Por eso, según Donabedian, la calidad de los servicios de salud se compone de tres factores principales: personas técnicas y confort (entorno).



a) Técnico - científica:

Representa a la dimensión central de la calidad. Se refiere a la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. Se compone de:

- Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.
- Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.
- Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
- Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
- Continuidad: representa la prestación del servicio al largo del ciclo vital de las personas.
- Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal (10).

La dimensión técnica se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y



comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio; principios que inspiraron trabajos como los de Nightingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la Guerra de Crimea, así como el del análisis de la efectividad de las intervenciones quirúrgicas que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo (16).

Son los conocimientos que darán el trámite para la ejecución de actividades asistenciales, en donde el profesional debe dar estar constantemente capacitado en el tema científico para así prestar su cuidado; además de tener en cuenta los materiales, los servicios que es lo que debe caracterizar a la enfermera lo que es la fiabilidad que es la confianza que es el cuidado esmerado de la enfermera hacia el niño (a). Así mismo la persona competente tendrá el conocimiento y destreza, lo que la credibilidad realzara los valores más importantes que es la verdad y la honradez en el servicio que se realiza y además la seguridad que se presta para minimizar o extinguir los peligros (17).

b) Humano:

En la intervención del profesional de enfermería, deben enfrentar diversas situaciones, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia. Tiene los siguientes componentes:



- Respeto por los derechos: los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios, para ello se requieren de profesionales respetuosos, con sólidos valores.
- Veracidad: esta virtud favorece una relación profesional paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.
- Amabilidad: significa brindar una atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.
- Trato digno: involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.
- Ética: hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional (10).

La calidad en la atención en salud en una organización hospitalaria es una función directiva donde las herramientas y métodos de gestión se encuentran orientados al cliente, pero principalmente es un sistema de pensamiento empresarial, una filosofía de vida empresarial e individual. La calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio. De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicos profesionales utilizando los mejores equipos



y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio médico clínico. Al trato que le brinda la enfermera a la paciente, depende si tiene una relación de comunicación que debe existir entre enfermera - paciente, la confianza, el apoyo emocional que se brinda al brindar cuidado. El trato humanístico en la profesión de enfermería es el prioritario, depende de la integridad del paciente, del respeto al que se le brinde, la cordialidad y al código de ética en la atención al paciente, ya que es un ser holístico, íntegro y espiritual (16).

El sistema de la atención de salud se centra en el paciente, valorando sus derechos, decisiones, cultura, su contexto social y sus necesidades, teniendo como pilar fundamental de la atención: la individualidad del usuario, la información coherente y correcta, el respeto por la autonomía y sus derechos del usuario. sus valores culturales y sociales marcan la diferencia de cada usuario lo cual hace ver como un ser único y variable que tendrá un comportamiento diferente de acuerdo con las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno. Hace referencia que la calidad de cuidado de salud no solamente está vinculada a los medios, a la automatización, tecnología de punta, conocimiento y habilidad del profesional. También se relaciona con la aptitud de la enfermera, lo cual importante resaltar que el niño es el eje principal y fundamental de la atención y se considera la razón de ser del ejercicio profesional. Recalcando que el humanismo la preocupación del ser humano por el atributo humano lo cual es la



clave del ejercicio profesional de enfermería. Algunos de estos atributos universales son como compasión, empatía, y respeto por la vida. El humanismo en los últimos años ha tenido una gran importancia en enfermería lo que se refleja en su foco de atención que es el cuidado humano. El personal de enfermería adopta un enfoque humanista a lo largo del ejercicio profesional, enfocando y abarcando a la persona como un ser único e integral respondiendo así a todas sus necesidades, promoviendo así un completo bienestar óptimo (18).

Está expresado a la sociabilidad humanística en la atención que es un aspecto importante en la interrelación que muestra enfermero – paciente así teniendo en cuenta el respeto a los derechos que se refiere a sus características y culturas de cada persona , amabilidad que se basa en un trato amable y cálido en la atención, Información completa, veraz y oportuna: aquí se asegura que la información brindada sea comprendida por el usuario o familiar , Interés manifestado en la persona: En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos , ética: son aquellos valores de la sociedad que orientan una conducta aceptable de los profesionales de la salud (17).

c) Entorno (confort):

Está vinculada a la facilidad que brinda y dispone el centro de salud para el logro de la prestación de los servicios y que tengan un valor agregado para las madres que acuden al programa de



CRED con costos razonables y sostenibles. Por otro lado, la comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y confianza son elementos que van a percibir el usuario del servicio brindado por parte del personal de enfermería.

- Comodidad: se refiere a las características del lugar donde se va a dar la prestación de servicio de salud que hace una atención confortable y agradable.
- Ambientación: lugar donde va todos los elementos necesarios para brindar un cuidado de calidad y respetando la privacidad del usuario.
- Limpieza: todo debe tener un orden respectivo para una buena calidad de cuidado y satisfacer la necesidad del usuario.
- Confianza: la enfermera debe mostrar interés por la seguridad del niño durante la atención. Privacidad: respeto por los derechos e integridad del usuario.
- Orden: Acción de posicionar las cosas en el sitio que corresponde.
- Cuidado de enfermería: la palabra cuidado se deriva del acto de cuidar estando relacionada a la preservación o la conservación de la salud de la persona. El cuidado en la actualidad es un verdadero desafío que enfrenta el personal de salud, comprendiendo aspectos afectivos, referentes a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos siendo fundamentales para conceder cuidados, así también la



identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe (18).

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. Para Donabedian el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona esta, que las hacen aceptables o deseables. Depende del medio ambiente en que se proporciona la atención esto Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio lo que significa proporcionar atención de calidad (16).

El entorno es el cúmulo de todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales;



aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno (12).

2.1.2. Satisfacción de la madre

Satisfacción de la madre es una perspectiva de la persona de lo que espera recibir y sobre todo desea de ese contexto dado, por lo tanto, en ella intermedia la representación en que la misma persona dilucida dicho entorno. Además, la satisfacción del paciente en la cuestión de salud no sólo es un itinerario de excelstitud, sino, una herramienta de la excelstitud. Su consumación como un itinerario de excelstitud de la calidad, es viable si se poseen: Las complicaciones del transcurso de complacencia y las habilidades colectivas; La colocación de la conducta corporativa (el ambiente intrahospitalario), grupal (las actividades asistenciales) y particular (los trabajadores de acuerdo a su especialidad o rango, entre otros) en la circunspección de la satisfacción; La diligencia de un excelente y pulcro proceso de cuidado que permita valorar los disímiles indicadores de satisfacción de calidad acreditada, competitiva y ventajosa. En lo que interviene en la Satisfacción del paciente es más probable que una persona satisfecha siga las recomendaciones del personal de la salud y busque su ayuda en todo momento conllevando a que se mantenga la comunicación activa sobre las necesidades que el mismo paciente tiene siendo este un gran factor logrado por el profesional de salud al tener al usuario satisfecho con la atención (17).

La satisfacción materna es la experiencia lógica, resultante de la equiparación entre las expectativas y la actuación del servicio, que se vincula a múltiples factores como las perspectivas, exigencias personales, culturales y de la misma institución sanitaria; por lo cual estos componentes limitan que la



satisfacción de cada usuario sea diferente. El propósito de los servicios de sanidad es complacer las necesidades del usuario y analizar mediante este indicador la calidad de la atención de salud. También está relacionado entre la perspectiva del usuario de la atención de la enfermera y su apreciación y/o impresión de la atención recibida, por lo cual la persona desarrolla un estado de ánimo como resultado de equiparar el rendimiento laboral percibido de un servicio con sus expectativas (19).

La satisfacción de la madre depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención. Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios (20).



Es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la actitud positiva hacia los cuidados a su salud basada en su experiencia. La satisfacción es una respuesta emocional de los usuarios frente a la atención médica recibida en los diferentes aspectos sobresalientes relacionados con la salud y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de la atención. Es un decir que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y de enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. También deben contar con personal prestador de salud y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica para el tipo y nivel de atención que se otorga. Con una integración óptima del proceso de la atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos congruentes con el problema de salud de que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico, así como tratamiento o paliación adecuadas, egreso oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención (21).

La Satisfacción de los padres es un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta fomentar. Desde un punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el



estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a ser corregido. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo desea indispensablemente para su conservación y desarrollo. La satisfacción de los padres del niño(a) menor de cinco años de la calidad en atención de enfermería, está referido al grado de cumplimiento por parte del profesional de enfermería, respecto a las expectativas y percepciones que tienen con relación a los servicios que le ofrece en el consultorio CRED. Es de vital importancia que el profesional de enfermería al brindar atención a los padres considere sus expectativas, es decir lo que ellos esperan del servicio que se les brinda en el consultorio CRED de la institución de salud. Dado que la satisfacción del padre será evidencia del cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones de los padres con relación a los servicios que esta le brinda (14).

2.1.2.1. Nivel de satisfacción

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres niveles:

- Satisfacción alta: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción media: cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- Satisfacción baja: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose



valores a las respuestas que estos daban de acuerdo con la escala de Likert (22).

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de satisfacción hacia un servicio, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará buscará un servicio de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma unidad). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otra unidad que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional) (9).

2.1.2.2. Dimensiones de la satisfacción

Se han utilizado varios modelos para medir la calidad. La variación utilizada en esta proposición se basa en el enfoque elaborado por Donabedian, que plantea considerar la calidad en términos de tres aspectos: humano, técnico y ambiental, en cada uno se pueden encontrar características o condiciones de calidad que determinan el servicio de salud. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos a la hora de investigar los cuidados de enfermería gestionados:

- **Accesibilidad:** Se refiere a la conducta de cuidado que despliega el enfermero primario en una relación solidaria y de ayuda oportuna como principio de cuidado. La categoría "disponible" incluye prácticas apropiadas como referencias rápidas y atención especializada.



- Confort: Se refiere al cuidado que brindan las enfermeras para lograr el confort de los pacientes y sus familiares creando un ambiente propicio para su bienestar. Se entiende por comodidad: "todas las características de un lugar de servicio que hacen que la atención de la salud sea cómoda, conveniente, agradable, privada y hasta cierto punto deseable". A la hora de determinar las medidas de confort de la enfermera se deben tener en cuenta factores clave, en este caso el ingreso, observando que la sala de atención del beneficiario cumpla con los requisitos ambientales básicos, además cuenta con los elementos físicos y equipos indispensables para la atención de los pacientes, tales como: medicamentos, equipos y materiales de CRED, entre otros (9).
- Relación de confianza: Este se aplica a aquellos brindados por la enfermera para establecer una relación empática con ellos, enfocándose en el cuidado del niño, y que se sienta especial, confiado y seguro, se preocupa por el cuidado que un profesional de enfermería brinda al infante a través de la cercanía y confiabilidad, la existencia de un profesional hace que la madre se sienta especial, confiado, seguro, el paciente está en primer lugar sin importar lo que esté pasando (23).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de atención de enfermería:** Es la atención que brinda el profesional de enfermería al niño(a) y su madre, aplicando los conocimientos científicos, un trato humano, y trabajando con el entorno del consultorio de CRED para mantener,



mejorar o contribuir a la salud del niño la madre, y hacer que se sientan satisfechos (17).

- **Nivel de Satisfacción de las madres:** Es la respuesta manifestada por las madres de los niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en las dimensiones técnico-científica, humana, y de entorno. El cual será obtenida a través de la escala modificada será valorada en satisfacción alta, satisfacción media y satisfacción baja (17).
- **Crecimiento:** Es un aumento celular, en número y tamaño que puede medirse de dos formas principalmente; la primera es la talla del niño con reflejo del crecimiento de su esqueleto y huesos, el segundo aspecto que se mide es el peso. Es un proceso regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide mediante variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc. (24).
- **Desarrollo:** Es la aparición de funciones fisiológicas, ya sea motoras, sensitivas o psicológicas en los tejidos, órganos o en el ser humano en su conjunto, que conllevan a la maduración funcional y en términos generales, se puede definir como un proceso de cambios progresivos que experimenta un organismo a lo largo de su ciclo vital (24).
- **Control de Crecimiento y Desarrollo:** Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por la profesional enfermería (o) o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades (21).



- **Consultorio de CRED:** Es el lugar donde se realizan actividades periódicas por el personal de enfermería y tiene como objetivo vigilar el desarrollo y crecimiento del niño; así mismo tiene como función detectar de manera rápida las alteraciones o trastornos, riesgos y presencia de enfermedades para facilitar una intervención rápida, disminuyendo riesgos y discapacidades (9).
- **Profesional de enfermería:** La profesión de Enfermería se desarrolla a través de un conjunto de acciones orientadas a la solución de los distintos problemas de naturaleza biopsicosocial del individuo, la familia y la comunidad. Las responsabilidades principales de la enfermería son: la formación, la investigación, la defensa, fomentar un entorno seguro y la participación en la política de salud (9).

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. A nivel internacional

Paternina y colaboradores, (2017) en Colombia realizaron un estudio titulado “Satisfacción de padres de niños(as) que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia”. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres. Se obtuvieron como resultado que el 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y el 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio 21 en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado (25).



El estudio que realizó por Aldana y Mendoza (2015), en Colombia, titulado Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero. El estudio fue descriptivo con recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 292 usuarios asistentes. El análisis de los resultados obtenidos arrojó, que el 94,2% expresa sentirse satisfecho con los servicios que les brinda la institución, el 5,5% expresó sentirse insatisfecho; mientras el 0,30% prefirió no opinar (26).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que cada año se producen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes en todo el mundo debido a la falta de atención de calidad, especialmente en los países de ingresos bajos y medianos. Estas muertes representan aproximadamente el 15% del total de fallecimientos en esos países. Es preocupante que la falta de atención de calidad pueda tener un impacto tan significativo en la salud y el bienestar de las personas, especialmente en aquellos lugares donde los recursos y las infraestructuras de salud son limitados. La OMS trabaja en colaboración con los países y otras organizaciones para mejorar la calidad de la atención médica y reducir estas cifras alarmantes. Se enfoca en promover políticas y prácticas que garanticen la prestación de servicios de salud seguros, efectivos y centrados en el paciente. Además, la OMS también destaca la importancia de invertir en el fortalecimiento de los sistemas de salud en los países de ingresos bajos y medianos para mejorar la calidad y el acceso a la atención médica (7).



2.3.2. A nivel nacional

El estudio realizado por Callo (2023), en Arequipa – Perú, titulado “Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2022”. La investigación fue descriptiva, de corte transversal, técnica la encuesta. La muestra estuvo conformada por 100 madres. En los resultados se encontró que el porcentaje de las madres que perciben la calidad de atención de enfermería como alta es de 48%, un 28% perciben una calidad de atención media. En la dimensión técnica, 38% tiene una percepción alta de la calidad, 46 % percepción media y 16 % percepción baja; en la dimensión humana, 62% percibe la atención como alta y 24% percibe la atención baja; en la dimensión del entorno, 40 % percibe la atención como media, el 30 % tiene una percepción alta y el otro 30% tiene una percepción baja (27).

La investigación de Escobar y Cirineo (2022), en Huancayo – Perú, titulado “Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022”. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básico, nivel transversal descriptivo y diseño no experimental. Con una muestra de estudio de 70 madres. Los resultados de la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería muestran que la mayoría tiene una satisfacción media con un 60 %, seguido de satisfacción completa con un 34,3 % y una insatisfacción en un orden de 5,7 % (28).

El estudio de Castillo (2022), en Chota – Perú, titulado “Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en



el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Tacabamba, 2021”. El estudio fue descriptivo-correlacional y de corte transversal, con una muestra de 119 madres de niños menores de cinco años. Resultados: Las características sociodemográficas más frecuentes de las madres fueron: el 62,2% tienen entre 28 a 37 años, 42,8% con grado de instrucción secundaria, 79,8% de ocupación ama de casa, 54,6% procedencia urbana y 59,7% de estado civil conviviente. Se concluye que no existe relación significativa ($P= 0,736$) entre el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención del profesional de Enfermería (29).

Romero (2022), en Huaraz – Perú, realizó un estudio titulado “Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa - Huaraz, 2021”. El tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo y diseño correlacional. La muestra constituida por 297 usuarios. El resultado del Nivel de la calidad del cuidado de enfermería percibido por las madres se observa que 66,3% perciben como bueno la calidad del cuidado de enfermería. En el nivel de Satisfacción de las madres, el 67% tienen satisfacción alta. En la correlación entre las variables de calidad del cuidado y satisfacción, se encontró que existe relación significativa, directa y moderada entre las dos variables, con una probabilidad de $p= 0.000 < 0,01$ (30).

Delgado (2021), en Chiclayo - Perú, realizó una investigación titulada “Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña”. El tipo de estudio fue descriptivo-propositivo, diseño no experimental, transversal. La muestra estaba conformada por 130 madres. Los resultados se basaron en las dimensiones de la calidad de



atención donde, la dimensión técnico-científica, con un 62.3% es regular, seguido del 37.7% es buena, la dimensión humana, el 51.5% la calidad de atención es buena, seguido del 48.5% es regular, y la dimensión entorno, el 46.2% la calidad de atención es buena, seguido del 44.6% es regular y un 9.2% deficiente (31).

García (2021), en Lima - Perú, realizó un estudio titulado “Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un Establecimiento de Salud de Lima”. La investigación fue cuantitativa, nivel de aplicativo y método descriptivo de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 70 padres. Los resultados fueron, el 80% de los padres está satisfecho, mientras que el 20% de los padres está insatisfecho con la calidad de la atención brindada por las enfermeras en el consultorio CRED. En cuanto a las dimensiones, el 73% de los padres están satisfechos en la dimensión de confiabilidad, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta y los elementos tangibles expresaron insatisfacción en un 44% y un 46%, respectivamente (14).

La investigación de Reque (2020), en Chiclayo – Perú, titulado “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza”. El estudio fue cuantitativo y descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 143 madres. Tuvo como resultados que el 97.2% de las madres encuestadas se sienten insatisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería, seguido por 7% manifiesta que se sienten satisfechos y 2.1% señala estar medianamente satisfecho (32).



La investigación presentada por Chávez (2020), en Trujillo – Perú, titulado “Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019”. El trabajo tiene un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 63 usuarios que asisten al Programa de CRED. Los resultados obtenidos fueron que del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44.4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20.6% nivel malo; manifestando así resultados regularmente favorables (23).

Alvarado y Bustios (2019), Lima, realizaron un estudio titulado “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza”. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población de muestra estuvo conformada por 132 madres que cumplieron con los criterios. Una de las conclusiones fue: “el 48.4% manifestó una satisfacción media. La cual fue medida por sus dimensiones: humana, oportuna, continua y segura (33).

Alania (2019) Lima, realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018”. El tipo de investigación es cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 madres. Los resultados fueron: “el nivel de satisfacción de la madre respecto al cuidado brindado por la enfermera, de un total de 50(100%) madres, 40 (80%) están muy satisfechas, 13 (16%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas” (1).



Calizaya (2019) Tacna, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019”. El tipo investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional y retrospectivo con diseño no experimental; población de estudio de 141 usuarios (madres, padres, y familiares). Resultados: indican que están altamente satisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería y cumplen siempre en los controles según edad en un (51,8%), la satisfacción es media y cumple siempre en un (31,9%). (16).

Milián (2017), realizó un estudio titulado “satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Las Brisas Chiclayo - 2017”. El estudio cuantitativo, con diseño correlacional de corte transversal, utilizó una muestra de 81 madre. Los resultados de calidad de atención encontraron la dimensión técnica el 41% tiene una percepción de nivel medio, el 37% es baja y el 22% alta. Por último, en la confrontación con la hipótesis a través de la correlación de Pearson se ha determinado la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención, donde la correlación es significativa en el nivel 0,01 (34).

2.3.3. A nivel regional

Justo (2019) Puno, realizó un estudio titulado “Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del niño, establecimiento de salud i – 3 Coata 2017”. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, la población estuvo constituida por las madres que acuden al establecimiento de salud, la muestra estaba constituida por



67 madres de niños menores de 5 años. Los resultados muestran que las madres que perciben la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño como medianamente favorable en las dimensiones: técnico – científico con el 49.3%, interpersonal/humana 56.7% y entorno/confort 43.3% (8).

Quispe (2018) en Puno, realizó una investigación titulada “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de salud I– 2 Amantani”. El estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La muestra fue 54 madres de niños menores de 5 años. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión Humana el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción (15).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

La presente investigación fue tipo cuantitativo no experimental, ya que las variables fueron examinadas tal como se presentan en su contexto natural, sin la inclusión de elementos que alterarían el comportamiento relevante (35).

3.1.2. Diseño

El diseño fue descriptivo, porque se describe las características inherentes de las variables en estudio, correlacional, porque permitió establecer la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres; transversal, porque la información respecto de las variables en estudio se recolectó en un momento determinado del estudio (35).

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

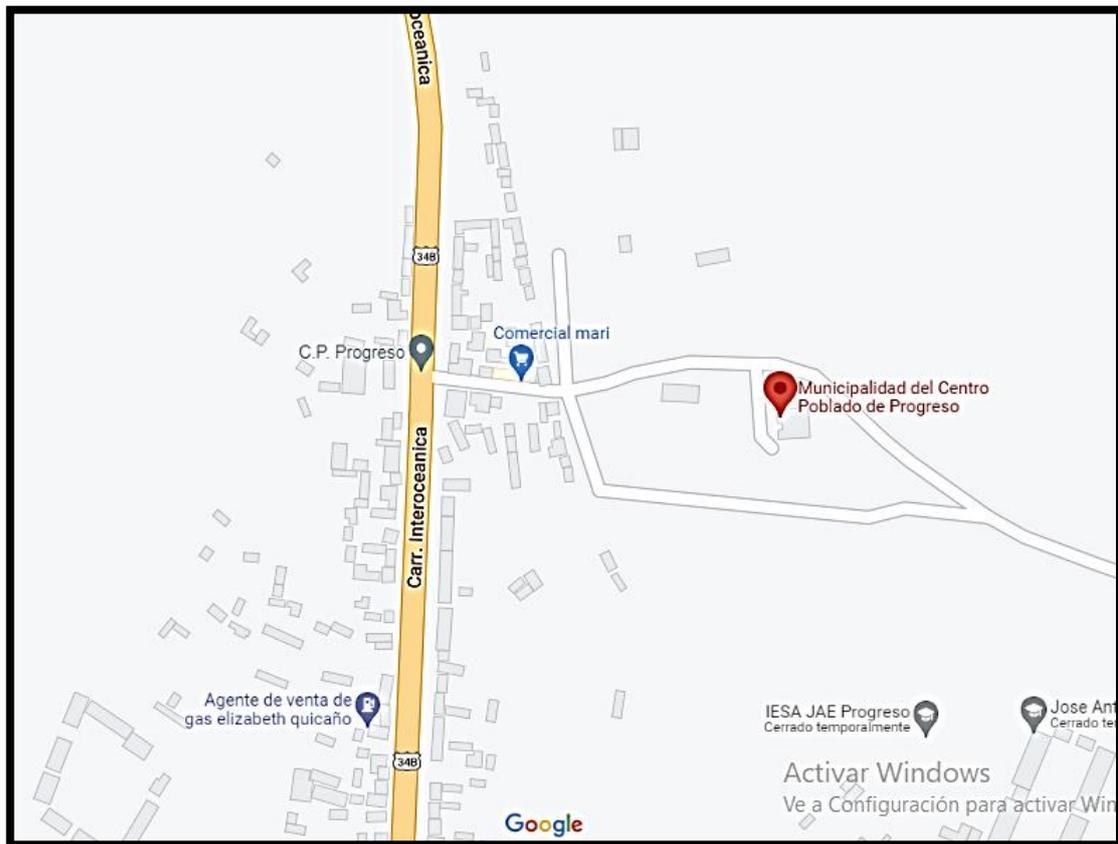
El estudio se realizó en el Establecimiento de Salud I – 3 del centro poblado de Progreso, servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), ubicada en la carretera Interoceánica Puno - Madre de Dios, distrito de Asillo, Provincia de Azángaro, en la Región Puno, Perú., Latitud: -14.692527 | Longitud: -70.358531.

En el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, se encuentran trabajando 3 enfermeras profesionales, 2 en condición de nombradas y 1 en condición contratada. El consultorio está ubicado en el segundo piso y cuenta con dos ambientes:

- En el primer ambiente se encuentran los materiales necesarios para la medición de antropometría.
- En el segundo ambiente se encuentra una mesa destinada a las consultas, así como los materiales y equipos necesarios para las inmunizaciones.
- Estos espacios y recursos permiten brindar una atención adecuada a los pacientes y realizar las actividades correspondientes al seguimiento del crecimiento y desarrollo de los niños

Figura 1

Imagen satelital del Centro Poblado Progreso



Fuente: Google Maps



3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 364 madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio de CRED del C.S. Progreso.

3.3.2. Muestra

Dadas las características de la investigación se realizó el muestreo de manera aleatoria a un 95% de nivel de confianza, con un margen de error del 5%, para la obtención de la muestra se aplicará la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N \times e^2) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05 \times 370}{(370 * 0.05^2) + (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05}$$
$$n = 61$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z²= Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia

q = 100-p, probabilidad de no ocurrencia

E = Error estimado

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
Calidad de atención en enfermería	La calidad de atención se define como la expectativa ideal que tiene un usuario frente a la atención en sí, en una organización al adquirir un bien o servicio. Esta variable será medida mediante dimensiones: técnico científico, humano y entorno son características apropiadas para medir la calidad de intención en un establecimiento.	Una colección de técnicas de enfermería, procedimientos de enfermería, habilidades y actitudes de enfermería a medida que crecen y se desarrollan.	Técnico científico.	Efectividad. Eficiencia Eficacia. Seguridad. Continuidad. Integridad.	Baja: (1-15) Media: (26 – 50) Alta: (> 51)
			Humana	Respeto por los derechos Veracidad Amabilidad Ética	
			Entorno	Comodidad Ambientación Privacidad. Comodidad. Libre de riesgo	
Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario externo viene a ser la gradualidad de las expectativas que un cliente o paciente tiene ante la obtención de un servicio o	Se analiza en tres dimensiones y se evalúa a través de la observación y se expresa a través del lenguaje	Accesibilidad	Conocimiento científico. Empatía. Ayuda oportuna	Bajo (1-25) Medio (26-50) Alta (> 51)
			Confort	Consultorios adecuados. Ambientes seguros. Respeto la privacidad.	
			Mantiene	Orientación	



	bien. Este variable es mediada teniendo en cuenta las dimensiones accesibilidad, confort; las misma que medirán el nivel de satisfacción.		relación de confianza	integral. Amabilidad Seguridad. Empatía.	
--	--	--	--------------------------	---	--

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDEZ Y CONFIABILIDAD).

3.5.1. Técnicas

Encuesta: a fin de investigar la opinión de las madres sobre la calidad de la atención de enfermería en el consultorio de CRED a través de un cuestionario diseñado por Rosales (2017) y que fue adaptado y modificado para la población de estudio (36).

3.5.2. Instrumento

Cuestionario: se utilizó la escala de Likert desarrollado por Rosales (2017) para el estudio. Que recopila información de la calidad de atención de enfermería, los cuales son: técnico, humano y ambiental (36); el cual constó de 22 ítems de opción múltiple en cinco categorías con una escala de intervalo de:

- Totalmente en Desacuerdo (1).
- Desacuerdo (2).
- Indeciso (3).



- Acuerdo (4).
- Totalmente Acuerdo (5).

Se tuvieron en cuenta las respuestas de las madres, con una puntuación de 1 a 110. Se clasifica según los siguientes niveles: baja calidad de atención (1-25), calidad de atención media (26 a 50) y alta calidad de atención (> a 51).

Para medir el nivel de satisfacción se elaboró un cuestionario en escala de Likert por Rosales (2017) para el estudio dividido en las siguientes dimensiones: accesibilidad, confort y relación de confiabilidad; mismo, compuesto por 18 ítems de opción múltiple en cinco categorías (36), cuya escala de intervalos es la siguiente:

- Totalmente en Desacuerdo (1).
- Desacuerdo (2).
- Indeciso (3).
- Acuerdo (4).
- Totalmente Acuerdo (5).

Se tomaron en cuenta las respuestas de las madres, con una puntuación que va de 1 a 90. Por lo tanto, se evalúa de acuerdo con los siguientes niveles: bajo nivel de satisfacción (1-25), nivel de satisfacción medio (26 a 51) y alto nivel de satisfacción (> a 51).

3.5.3. Validez y confiabilidad

3.5.3.1. Validez:

Con respecto a la validez del cuestionario de calidad de atención Rosales obtuvo por juicio de expertos que este presenta una validez



significativa, resultando pertinente, relevante y claro para la medición de dicha variable. Asimismo, se realizó una adaptación del cuestionario CARE-Q (Caring Assessment Instrument) el cual posee una validez de 0,88 a 0,97 (36).

3.5.3.2. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de la encuesta aplicada a las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED, se determinó que para la calidad de atención el coeficiente Alfa de Cronbach de los datos obtenidos por cada ítem fue de 0,950, este resultado indica que el cuestionario aplicado para recoger información respecto a la calidad de atención tiene un alto grado de confiabilidad (37).

De la misma forma se determinó que, para la satisfacción de las madres de los niños atendidos, el coeficiente Alfa de Cronbach de los datos obtenidos por cada ítem fue de 0,908, este resultado indica que el cuestionario empleado para recoger información tiene un alto grado de confiabilidad (37).

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1. Coordinación

- Se coordinó con el jefe del establecimiento de salud, centro poblado de Progreso cumpliendo con los tramites de ejecución de la investigación.
- Se presenta una solicitud al jefe del centro de salud Progreso explicando el motivo de la investigación.
- Después de obtener el permiso se consideraron los medios de recolección de datos que es la encuesta.



- Se utilizaron las herramientas diseñadas:
 - Cuestionario de Calidad de atención de Enfermería.
 - Cuestionario de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería.

3.6.2. Ejecución

- Se inicio con la recogida de datos con consentimiento previo, en horario establecido por el centro de salud de Progreso.
- Luego, los datos fueron procesados y analizados por el programa Microsoft Excel y SPSS versión 25.
- Por último, se realizó el informe final del proyecto de investigación.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

- Después de recopilar los cuestionarios, se procedió a calificarlos y tabular los datos en una base de datos utilizando Microsoft Excel. Esta etapa implicó ingresar las respuestas de los participantes en las correspondientes variables del estudio.
- Una vez completada la tabulación en Excel, los datos fueron exportados al programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 para su posterior procesamiento. Utilizando esta herramienta, se realizaron análisis estadísticos avanzados para obtener resultados significativos y representativos de la investigación.
- El programa SPSS permitió generar diferentes tipos de análisis, como pruebas de significancia, análisis de correlación, comparaciones de grupos, entre otros. Además, se utilizaron técnicas gráficas para visualizar los resultados de manera clara y comprensible.



- Gracias al uso de estas herramientas estadísticas, se pudo realizar un análisis riguroso de los datos recopilados, lo que permitió obtener conclusiones y hallazgos relevantes para la investigación.
- En el proceso de análisis de los datos recopilados, se llevó a cabo un análisis bivariado para examinar la relación entre las variables en estudio. Dado que las variables evaluadas son de naturaleza nominal, se utilizó una técnica estadística inferencial no paramétrica conocida como prueba de Chi Cuadrado (χ^2).
- La prueba de Chi Cuadrado es una herramienta estadística que permite determinar si existe una asociación significativa entre dos variables categóricas. En este caso, se utilizó para evaluar la relación entre las variables en estudio y determinar si existían diferencias significativas entre ellas.
- El análisis bivariado con la prueba de Chi Cuadrado proporciona una medida de la fuerza y la dirección de la asociación entre las variables. Además, permite determinar si las diferencias observadas son estadísticamente significativas o si podrían haber ocurrido por azar.
- Al emplear esta técnica, se pudo obtener información valiosa sobre la relación entre las variables nominales evaluadas en la investigación. Esto contribuyó a la comprensión de los patrones y las interacciones entre las variables, así como a la identificación de posibles asociaciones significativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.

Variable/ dimensión	Escala	Satisfacción de las madres de niños atendidos								χ^2	gl	P valor
		Alta		Media		Baja		Total				
		F	%	F	%	F	%	F	%			
Componente técnico científico	Alta	3	4,90	7	11,50	0	0,00	10	16,40	10,016	4	0,040
	Media	2	3,30	28	45,90	6	9,80	36	59,00			
	Baja	0	0,00	11	18,00	4	6,60	15	24,60			
	Total	5	8,20	46	75,40	10	16,40	61	100,00			
Componente humana	Alta	3	4,90	13	21,30	1	1,60	17	27,90	8,718	4	0,069
	Media	2	3,30	25	41,00	4	6,60	31	50,80			
	Baja	0	0,00	8	13,10	5	8,20	13	21,30			
	Total	5	8,20	46	75,40	10	16,40	61	100,00			
Componente del entorno	Alta	2	3,30	4	6,60	0	0,00	6	9,90	10,763	4	0,029
	Media	3	4,90	29	47,50	4	6,60	36	59,00			
	Baja	0	0,00	13	21,30	6	9,80	19	31,10			
	Total	5	8,20	46	75,40	10	16,40	61	100,00			
Calidad de atención	Alta	3	4,90	5	8,20	0	0,00	8	13,10	16,930	4	0,002
	Media	2	3,30	27	44,20	3	4,90	32	52,40			
	Baja	0	0,00	14	23,00	7	11,50	21	34,50			
	Total	5	8,20	46	75,40	10	16,40	61	100,00			

Fuente de elaboración propia.

La tabla muestra que las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED consideran que la calidad de atención en enfermería en el componente del entorno el 47.50% de madres tienen un nivel de satisfacción medio; en el componente técnico científico el 45.90 % su nivel de satisfacción es media; referido a la calidad de atención



el 44.20% su satisfacción es de nivel medio y en el componente humano el 41.00% es también en un nivel de satisfacción medio.

La prueba de Chi-cuadrado expone que el p valor en el componente técnico científico es 0,040, entorno 0.029 y en calidad de atención 0.02, estos tres componentes tienen menor nivel de significancia de 0.05 con 4 grados de libertad, por lo que existe una asociación estadísticamente significativa entre los componentes de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso.

La prueba de Chi-cuadrado expone un p valor en el componente humano es de 0,069, que es mayor al nivel de significancia de 0.05 con 4 grados de libertad, por lo que no existe asociación entre la componente humana de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso.

Tabla 2

Calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.

Variable/dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención componente técnico científico	Alta	10	16,4%
	Media	36	59,0%
	Baja	15	24,6%
	Total	61	100,0%
Calidad de atención componente humana	Alta	17	27,9%
	Media	31	50,8%
	Baja	13	21,3%
	Total	61	100,0%
Calidad de atención componente del entorno	Alta	6	9,9%
	Media	36	59,0%
	Baja	19	31,1%
	Total	61	100,0%
Calidad de atención	Alta	8	13,1%
	Media	32	52,5%
	Baja	21	34,4%
	Total	61	100,0%

Fuente de elaboración propia

La tabla expone que la calidad de atención en la componente técnico-científica y entorno se observa que la mayoría de las madres califican que la calidad de atención como media con el 59%; en el componente humano el 50.8% evalúa la calidad de atención como media. Calidad de atención en general: Se observa que la mayoría de las madres 52.5% evalúa la calidad de atención en general como media.

Estos resultados indican que existe una percepción mayoritaria de calidad de atención media en la componente técnica científica, humana y del entorno en el consultorio de CRED, según las madres. En consecuencia, se identifica que la calidad de atención de enfermería es predominantemente media para las madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, estas evaluaciones sugieren las áreas específicas que deben fortalecerse para elevar la calidad de atención percibida por las madres en el servicio de salud.

Tabla 3

Nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021.

Variable/dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad	Alta	20	32,8%
	Media	33	54,1%
	Baja	8	13,1%
	Total	61	100,0%
Confort	Alta	9	14,8%
	Media	48	78,7%
	Baja	4	6,6%
	Total	61	100,0%
Mantiene relación de confianza	Alta	16	26,2%
	Media	40	65,6%
	Baja	5	8,2%
	Total	61	100,0%
Satisfacción de las madres	Alta	5	8,2%
	Media	46	75,4%
	Baja	10	16,4%
	Total	61	100,0%

Fuente de elaboración propia



La tabla muestra que las madres en cuanto a la accesibilidad están satisfechas a un nivel alto en el 32,8%, regular 54,1% y bajo 13,1%; con respecto al confort se puede observar un nivel de satisfacción alto en el 14,8%, medio 78,7% y bajo solo el 6,6%; con respecto a mantener una relación de confianza este aspecto lo evalúan como buena en el 26,2%, media, el 65,6% y baja solo el 8,2%. En general, la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Progreso es media en el 75,4%, para el 16,4% es baja y alta solo 8,2%.

En consecuencia, la satisfacción de las madres respecto al consultorio de CRED es identificada mayoritariamente como media. Estos resultados indican que las áreas a fortalecer principalmente son el confort y la relación de confianza para mejorar la satisfacción de las madres.

4.2. DISCUSIÓN

Por los resultado obtenidos según el objetivo general se encontró: En relación a la calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo las madres opinan en el componente del entorno el 47.50% de madres tienen un nivel de satisfacción medio; en el componente técnico científico el 45.90 % su nivel de satisfacción es media; referido a la calidad de atención el 44.20% su satisfacción es de nivel medio y en el componente humano el 41.00% es también en un nivel de satisfacción medio; entonces se destaca la valoración media; según la prueba de Chi-cuadrado por los resultados obtenidos existe una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres. Sin embargo, el componente humano no muestra una asociación significativa. Por otra parte, el componente del entorno con una valoración media se asocia con la satisfacción de las madres.



Estos resultados son corroborados por Milián (2017), quien obtuvo que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el servicio de CRED con un p valor inferior a 0,01 (34). Romero (2022) también respalda los resultados, ya que determinó la existencia de una relación significativa positiva y moderada entre la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de CRED (30). Por lo que, se revela una consistencia notable en la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres en los servicios de CRED, particularmente en los aspectos técnico-científicos y del entorno.

Por otra parte, Castillo (2022) objeta los resultados de este trabajo, pues determinó que no existe relación entre las variables satisfacción de las madres y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del consultorio de CRED, con un p valor de 0,736 (29). Esta discrepancia sugiere la posibilidad de presencia de influencias negativas en los factores contextuales o metodológicos influyentes que podrían afectar estos resultados.

La convergencia de los resultados entre varios estudios refuerza la importancia de enfocarse en la mejora continua de la calidad de atención en las dimensiones técnico-científico y del entorno en los servicios de CRED. Sin embargo, la discrepancia en los hallazgos con respecto al componente humano resalta la complejidad del tema y la necesidad de profundizar en la investigación para comprender, completamente las dinámicas de la satisfacción materna en el contexto de los servicios de salud.

A partir de los resultados y contraste con los antecedentes y teorías revisadas se afirma que, para mejorar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el consultorio de CRED, es crucial enfocarse en elevar la calidad de atención en todos sus componentes. Esto implica asegurar que el personal



de enfermería esté altamente capacitado y actualizado en las prácticas más recientes, mejorar las instalaciones y el ambiente del consultorio para que sean más acogedores y seguros, y fortalecer la comunicación y el trato humano con las madres y sus niños. Además, debería implementarse un sistema de retroalimentación más completo, eficaz y específico, que permita identificar deficiencias y áreas de mejora de manera más precisa y continua, y así implementar cambios específicos y medibles para elevar tanto la calidad de atención como la satisfacción de las madres.

De acuerdo con los resultados obtenidos relacionados al primer objetivo específico se afirma lo siguiente: la percepción de las madres sobre las dimensiones de la calidad de atención en el consultorio de CRED se inclina mayoritariamente hacia la categoría media en los componentes técnico científico, componente humano y del entorno, pero se observa que existe una proporción significativa que la evalúa como baja. Mientras que, la calidad general de atención de enfermería es predominantemente percibida como media. Estos hallazgos sugieren áreas específicas que podrían mejorarse para elevar la calidad percibida por las madres en el servicio de salud incrementando la satisfacción y confianza de las usuarias.

Estos resultados son respaldados por los estudios de Chávez (2020), quien obtuvo en lo referente a la calidad de atención tiene un nivel regular, es decir 44,4%, el 20,6% asegura que el nivel es malo (23). También Justo (2019) explica que las madres perciben la calidad de atención en el servicio de CRED como medianamente favorable en las dimensiones: técnico – científico con el 49,3%, interpersonal/humana 56,7% y entorno/confort 43,3% (8). También Paternina y otros (2017), explicaron que el 94.2% de los padres mostraron satisfacción con los servicios que se les brinda, pues refieren que



recibieron un trato digno y respetuoso del personal de enfermería, el ambiente es adecuado y limpio, la atención se da con privacidad y el tiempo de espera es adecuado (25).

Por el contrario, en la investigación de Reque (2020) explica que las madres no están satisfechas con la atención que brinda el personal de enfermería, un 97.2 % de las madres encuestadas se sienten insatisfecho y el 7 % manifiesta insatisfacción con la atención del profesional de enfermería. A diferencia de Quispe (2018) obtuvo resultados algo diferentes, pues en la dimensión humana, la mayoría (61,11%) evidencian satisfacción completa, media el 31,48% y 7,41% insatisfacción. Mientras que, en la dimensión técnico-científico y del entorno, los resultados son similares, ya que el 59,26% y 51,85% tienen una satisfacción media respectivamente (15).

Los resultados obtenidos, antecedentes y teorías revisadas son convergentes, es decir, las madres tienen una similar percepción de la calidad de atención en diferentes contextos y momentos, en especial en las dimensiones técnico-científica y del entorno. Por otra parte, las discrepancias con los resultados se atribuyen a variaciones en las metodologías, poblaciones de estudio o incluso las expectativas y experiencias personales de las madres. Estos hallazgos colectivos señalan la importancia de una evaluación continua y multifacética de la calidad de atención en los servicios de salud, considerando los aspectos técnicos, humanos y del entorno para mejorar la satisfacción de los usuarios. Estas convergencias y divergencias resaltan la complejidad en la evaluación de la calidad de atención y la importancia de considerar diversos factores al interpretar los resultados.

En consecuencia, se afirma que, para mejorar la calidad de atención con énfasis en las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno, en el personal de enfermería, actualizar sus conocimientos, fortalecer la comunicación y empatía con los pacientes,



mantener las instalaciones y equipos médicos de acuerdo con el avance de la ciencia y tecnología es un aspecto sumamente delicado. También sería beneficioso incorporar un sistema más detallado y continuo de retroalimentación a los pacientes para identificar áreas específicas de mejora y asegurar que los cambios sean dirigidos y efectivos, fomentando así una cultura de mejora continua en el cuidado y trato al paciente.

De acuerdo con los resultados obtenidos relacionados al segundo objetivo específico se afirma lo siguiente: en el Centro de Salud Progreso, la satisfacción de las madres con el consultorio de CRED se ubica mayoritariamente en un nivel medio. Aunque hay áreas de confort y confianza que reciben evaluaciones positivas, existe una proporción significativa de madres con percepciones bajas en estos aspectos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar mejoras específicas en el ambiente y la relación de confianza para elevar la satisfacción general de las madres en el centro de salud, porque ellas esperan recibir un trato amigable para su mejor satisfacción.

Algunos estudios respaldan lo obtenido en este trabajo y son los realizados por Quispe (2018), quien obtuvo que la mayoría de las madres presentan satisfacción media (15), al igual que Alvarado y Bustios (2019), quienes aseguran que el 48.4% de madres evalúan de esa forma el nivel de satisfacción (33). También Calizaya (2019) indica que las madres están medianamente satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería en un 31,9% (16).

Los resultados son diferentes a lo encontrado por García (2021), que asegura que el 80% de los padres están satisfechos con la atención brindada por las enfermeras en el consultorio CRED, mientras que el 20% no lo está. Al igual que en la dimensión de confiabilidad el 73% están satisfechos, al contrario de la dimensión capacidad de respuesta y los elementos tangibles que expresaron insatisfacción en 44% y 46%,



respectivamente (14). También Alania (2019) no coincide con este estudio, al afirmar que el nivel de satisfacción de la madre respecto al cuidado brindado por la enfermera es alto en el 80% (1).

Las coincidencias de los resultados obtenidos en el Centro de Salud Progreso reflejan una tendencia hacia una satisfacción media en la atención recibida, situación reflejada en la consistencia en la percepción de la calidad de los servicios de salud en diferentes contextos. Esta convergencia indica que, los servicios de CRED están cumpliendo con las expectativas básicas de las madres, pero aún no alcanzan niveles de excelencia que se traduzcan en altas tasas de satisfacción. Por otro lado, las discrepancias con otros estudios reflejan las diferencias en las metodologías empleadas, las expectativas y experiencias individuales de las madres, o variaciones en los servicios y la atención recibida en diferentes establecimientos de salud. Estos hallazgos colectivos subrayan la necesidad de una evaluación y mejora continua de la calidad de atención en los servicios de salud, adaptándose a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios.

A partir de los resultados y contraste con los antecedentes y teorías revisadas se afirma que, para mejorar la satisfacción de las madres de niños atendidos en el consultorio de CRED, es esencial fortalecer la comunicación y el trato humano, garantizando la atención personalizada por la enfermera, quien debe mostrar empatía y respeto. Los resultados indican la necesidad de mejorar aspectos como el confort y la accesibilidad a las instalaciones que deben ser cómodas y seguras para los niños y sus madres. Asimismo, es importante que el personal de enfermería esté bien capacitado y actualizado en las mejores prácticas de cuidado infantil, y que se fomente una mayor relación de confianza de comunicación efectiva, privacidad y atención centrada en el paciente. Implementar un sistema de retroalimentación constante y utilizar los comentarios para hacer mejoras continuas también contribuiría significativamente a elevar los niveles de satisfacción.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermeras y el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Progreso durante el año 2021. Esta asociación se demostró con el valor de Chi-cuadrado de 16,930 y p valor de 0,002, lo cual indica que al mejorar la calidad de atención mayor será la satisfacción de las madres en el consultorio de CRED.

SEGUNDA: La evaluación de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, revela un nivel de satisfacción en la escala de calificación media, Asimismo, las componentes técnico-científica, humana y del entorno de la calidad de atención son percibidas mayoritariamente como media.

TERCERA: La evaluación del nivel de satisfacción muestra que las madres tienen una satisfacción media con la atención de enfermería en el consultorio de CRED. Asimismo, las dimensiones del nivel de satisfacción como accesibilidad, relación de confianza y confort se encuentran en el mismo nivel de satisfacción.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades del Ministerio de Salud, tener presente que las exigencias de confort de un consultorio de CRED garantiza una buena calidad de atención, por lo tanto, mejor satisfacción de los usuarios.

SEGUNDA: A las autoridades del Centro de Salud Progreso, se sugiere motivar de manera permanente el compromiso, solidaridad y empatía en su práctica profesional del personal de Enfermería.

TERCERA: A las autoridades del Centro de Salud Progreso, se recomienda fortalecer el trabajo extramural con buenas prácticas de visita domiciliaria, seguimiento al hogar y así de esta manera garantizar una mejor satisfacción en los usuarios principalmente en la madre y el niño.

CUARTA: Se recomienda que el siguiente paso a esta investigación debe de plantearse un estudio de nivel cualitativo por las características de las variables que corresponden a la categoría nominal.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alania Osorio VC. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: 1397 <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730>.
2. De Moraes Novaes H, Paganini JM. Estandares e indicadores para la acreditación de Hospitales en America Latina y el Caribe [Internet]. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud; 1994. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/estandares-e-indicadores-para-la-acreditacion-de-hospitales-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
3. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Resumen ejecutivo. Segundo informe anual de avances del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2021 [Internet]. Lima, Perú: Programa para todos; 2013. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/resumen-ejecutivo-II-informe-anual-PNAIA.pdf>
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú. Encuesta demográfica y de salud familiar. ENDES 2021. Nacional y departamental [Internet]. Lima, Perú: INEI; 2022. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1838/
5. Villacorta Velásquez CS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Huaraz, Perú]: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>
6. Ortiz Vargas M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014 [Internet] [Tesis de Médico Cirujano] [Lima, Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2014. Disponible en:



- http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ministerio de Salud. R.M - N° 537-2017/MINSA. Norma tecnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Lima, Perú: Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública; 2017. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
 8. Justo Ingalla M. Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Puno, Perú]: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3279138>
 9. Ríos Pérez LNDC. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana - 2020 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Iquitos, Peru]: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2143986>
 10. Albornos Rojas F, Arica Olaya DR. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 - 24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rimac 2017 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Lima, Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya,%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1>
 11. Castillo Gutierrez CA, Atoche Paico FDM. Calidad de atención de enfermería y su relacion con la satisfaccion de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de salud “El Obrero” Sullana, 2018 [Internet] [Tesis de Segunda Especialidad]. [Callao, Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4232>
 12. Castro Sánchez SA. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio de



- Crecimiento y Desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 [Internet] [Tesis de Segunda Especialidad]. [Lima, Perú]: Universidad San Martín de Porres; 2016. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2297>
13. . Vilchez Reyes MA, Gorritti Siappo C. Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. In *Crescendo*. 2011;2(1):69-77.
 14. Garcia Poma EE. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdsequence=1&isAllowed=y
 15. . Quispe Cotrado MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Puno, Perú]: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9653>
 16. Calizaya Mamani LM. Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Tacna, Perú]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. Disponible en: [:https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2805828](https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2805828)
 17. Fernández Fiestas MA. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Piura, Perú]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40351>
 18. Ruiz Perez EY. Satisfacción en madres de los niños menores de 2 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de CRED del Puesto de Salud



- Huari Huancayo - 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Huancayo, Perú]: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/468>
19. Chacón Aponte IM. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Micaela Bastidas - Ate 2018 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Lima, Perú]: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2019. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2526>
 20. Pintado Quito MP, Yari Morocho LR. Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2015 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Cuenca, Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2016. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23540>
 21. Pineda Rodriguez MI. Satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Huarupampa Huaraz - 2013 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Huaraz, Perú]: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2016. Disponible en: <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2599?show=full>
 22. Mendizabal Allpo S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014 [Internet] [Tesis de Segunda Especialidad]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13376>
 23. Chavez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Trujillo, Perú]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48371?locale-attribute=es>
 24. Huisa López MO, Ramírez Rodríguez PM. Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de Enfermería consultorio de CRED centro de salud Ampliación Paucarpata Arequipa – 2017 [Internet] [Tesis de Licenciatura



- en Enfermería]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3134522>
25. Paternina Gonzalez DH, Aldana Álvarez MP, Mendoza Castro KD. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo [Internet] [Trabajo de Grado]. Universidad de Sucre; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unisucre.edu.co/handle/001/538>
26. Aldana Alvarez P, Mendoza Castro D. Satisfaccion de los padres de niños y niñas que asisten al programa de deteccion templana de las alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años IPS 20 de enero [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Colombia]. Universidad de Sucre; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unisucre.edu.co/bitstream/handle/001/538/T362.4%20A357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Callo de la torre A. Percepción de la calidad de atencion de enfermeria en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de sus niños de 5 años en el centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2022 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Arequipa, Perú]: Universidad Catolica de Santa maria; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12788/60.1515.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Escobar Valero A, Cirineo Cajahuanca YM. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022[Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Huancayo, Perú]: Universidad Continental; 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_50_4_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
29. Castillo Chung DA. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería].



- [Cajamarca, Perú]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5145>
30. Romero Acevedo JH. Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa_Huaraz, 2021 [Internet] [Tesis Doctoral]. [Chimbote, Perú]: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25464>
31. Delgado Bustamante AR. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2021 Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BA_R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Reque Orreaga LL. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza Zaña [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllow
33. Alvarado Minaya JA, Bustios Moncada RB. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7277>
34. Milián Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017 [Internet] [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. [Pimentel, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Hernández Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6th ed. Mexico; 2014.



36. Rosales Ponte GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
37. Tuapanta Dacto JV, Duque Vaca MA, Mena Reinoso AP. Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. Revista mkt Descubre - ESPOCH FADE. 2017;(10):37-48.

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería a madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno - 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno - 2021.</p>	<p>Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en consultorio CRED del centro de salud Progreso, Puno – 2021.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS La calidad de atención de enfermería en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021 es media.</p> <p>El nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021 es media</p>	<p>Calidad de atención en enfermería</p>	<p>Tipo: Cuantitativo no experimental Diseño: Descriptivo correlacional De corte transversal. Población: Estará constituida por 364 madres con niños menores de 5 años atendidos en el consultorio de CRED. Muestra: 61 madres. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario Confiabilidad: Alfa de Cronbach. Prueba estadística: Chi cuadrado.</p>



Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO CRED DEL
CENTRO DE SALUD PROGRESO, PUNO – 2021**

CUESTIONARIO

I. Presentación

Buenos días, mi nombre es Yenssi Elma Apaza Jimenez soy egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno.

A continuación, se presentan los cuestionarios de calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción con el objetivo de determinar la “Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del Centro de salud Progreso, Puno – 2021”. Para lo cual solicito su colaboración. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.



II. Instructivo

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; se le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, marque una de las opciones entre las cinco que usted elija, en caso de duda.

- TA: Totalmente de acuerdo (5)
- A: Acuerdo (4)
- I: Indeciso (3)
- D: Desacuerdo (2)
- TD: Totalmente en Desacuerdo (1)

	CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	TA	A	I	D	TD
Técnico-científico						
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).					
2	La enfermera se realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					



7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
8	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) es adecuado.					
9	El tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
10	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
11	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
Humano						
12	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
13	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
14	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
15	La enfermera le brinda un trato amable.					
16	La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a)					
Entorno						
18	El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden.					
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
20	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
21	La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación					



	temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
22	La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa					

VALORACIÓN:

- Calidad baja: 1 - 25
- Calidad media: 26 - 50
- Calidad alta: > 51

SATISFACCION DE LA ATENCIÓN		TA	A	I	D	TD
Accesibilidad						
1	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					



6	La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
Confort						
7	La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad					
Mantiene relación de confianza						
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas con relación a su niño.					
14	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).					
15	La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					



17	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

VALORACIÓN:

- Satisfacción baja: 1 - 25
- Satisfacción media: 26 - 50
- Satisfacción alta: > 51



Anexo 3: Consentimiento informado

La presente investigación “calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en consultorio CRED del centro de salud progreso, puno – 2021”, cuyo objetivo principal es analizar y determinar la calidad de la atención de salud y la satisfacción de las madres del centro de salud Progreso.

Si usted accede a participar en este estudio, tendrá la amabilidad de responder la siguiente entrevista, la misma que le tomará un promedio de 5 minutos después de la consulta, permitiendo que sus respuestas sean registradas en un formato escrito, con la finalidad de procesar y analizar información.

Su participación es estrictamente confidencial, anónima y voluntaria, no será utilizada en su contra, servirá para que las autoridades de este establecimiento puedan realizar mejoras continuas en la calidad de la atención.

Yo certifico que he leído (o que se me ha leído) este documento que contiene la información sobre el propósito y beneficio del estudio, entendiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento; además se me informó sobre las medidas que se tomarán en cuenta para proteger la confidencialidad de mis resultados.

Estando consiente y aceptando participar en el presente estudio firmo el consentimiento informado.

Firma



2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	10	MED IA	2	3	2	2	1	1	10	MED IA	42	MED IA
3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	2	13	MED IA	3	2	1	2	2	10	10	MED IA	50	MED IA
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	BAJA	1	1	2	1	6	6	6	BAJA	25	BAJA
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	8	MED IA	BAJA	1	1	1	1	5	5	5	BAJA	24	BAJA
2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	12	MED IA	MED IA	2	3	2	3	2	12	12	MED IA	47	MED IA
2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	11	MED IA	MED IA	3	2	2	3	12	12	12	MED IA	50	MED IA
3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	12	MED IA	MED IA	3	2	2	3	12	12	12	MED IA	46	MED IA
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	13	MED IA	MED IA	2	2	1	3	11	11	11	MED IA	49	MED IA
3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	17	ALT A	ALT A	2	2	1	3	10	10	10	MED IA	53	ALT A
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	BAJA	1	1	1	1	5	5	5	BAJA	25	BAJA
3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	12	MED IA	MED IA	2	2	3	2	11	11	11	MED IA	48	MED IA
2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	11	MED IA	MED IA	2	1	2	1	8	8	8	MED IA	44	MED IA



3	2	2	4	3	1	2	28	ALT A	3	2	4	2	4	2	4	2	17	ALT A	3	2	3	2	3	4	3	15	ALT A	60	ALT A
2	3	4	2	4	3	2	33	ALT A	3	2	3	3	2	16	ALT A	3	3	2	16	ALT A	3	3	2	4	2	14	ALT A	63	ALT A
2	1	1	1	1	1	1	12	BAJA	1	1	1	2	1	7	MED IA	2	1	1	7	MED IA	2	1	1	1	1	6	BAJA	25	BAJA
1	1	1	1	1	1	1	12	BAJA	1	1	2	1	1	8	MED IA	1	1	2	8	MED IA	1	1	1	1	1	5	BAJA	25	BAJA
3	2	3	2	2	2	1	24	MED IA	3	2	3	2	3	14	ALT A	2	3	1	14	ALT A	2	3	2	3	2	12	MED IA	50	MED IA
2	3	2	3	2	2	3	25	MED IA	3	2	2	3	2	15	ALT A	2	3	3	15	ALT A	2	3	2	1	1	9	MED IA	49	MED IA
2	3	2	2	3	2	3	24	MED IA	2	3	3	3	3	16	ALT A	3	2	2	16	ALT A	3	2	3	3	2	13	MED IA	53	ALT A
1	1	1	1	1	1	1	12	BAJA	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	23	BAJA
2	3	2	2	3	1	2	22	MED IA	3	2	3	2	1	13	MED IA	2	3	2	13	MED IA	2	3	2	4	2	13	MED IA	48	MED IA
4	4	3	4	2	2	2	33	ALT A	2	3	2	3	2	15	ALT A	1	2	3	15	ALT A	1	2	3	2	2	10	MED IA	58	ALT A
2	3	3	1	2	2	2	21	MED IA	2	3	3	3	2	16	ALT A	3	2	3	16	ALT A	3	2	3	3	1	12	MED IA	49	MED IA
3	2	1	3	2	2	2	24	MED IA	2	3	2	1	2	13	MED IA	2	3	3	13	MED IA	2	3	2	3	3	13	MED IA	50	MED IA
1	1	1	2	1	1	2	14	MED IA	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	25	BAJA

4	3	3	1	4	2	17	ALT A	3	1	3	1	1	3	1	12	MEDI A	3	4	2	3	2	3	2	3	17	ALT A	46	MEDI A
2	1	1	1	1	1	7	BAJA	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	2	1	2	7	MEDI A	20	BAJA	
3	3	3	2	4	2	17	ALT A	1	3	3	4	3	2	16	MEDI A	2	3	3	4	3	2	4	3	2	17	ALT A	50	MEDI A
4	3	2	3	4	4	20	ALT A	3	3	2	3	3	2	16	MEDI A	1	1	3	2	4	1	12	48	MEDI A	48	MEDI A		
1	1	2	2	2	1	9	MEDI A	1	1	1	1	2	1	7	MEDI A	1	1	1	1	1	1	6	22	BAJA				
2	2	3	3	4	2	16	MEDI A	3	3	2	3	4	2	17	ALT A	3	2	1	3	3	3	3	3	3	15	MEDI A	48	MEDI A
4	3	2	1	3	3	16	MEDI A	2	2	1	3	1	2	11	MEDI A	3	1	3	3	3	2	15	42	MEDI A				
2	1	1	1	1	1	7	BAJA	1	2	2	3	2	1	11	MEDI A	1	1	1	1	1	3	8	26	MEDI A				
2	3	4	3	2	3	17	ALT A	4	2	1	2	3	1	13	MEDI A	3	3	2	3	2	1	14	44	MEDI A				
4	3	2	3	2	3	17	ALT A	1	2	4	2	4	4	17	ALT A	3	2	3	4	3	2	17	51	MEDI A				
3	2	2	3	3	2	15	MEDI A	1	2	2	2	4	4	12	MEDI A	2	1	3	2	3	3	14	41	MEDI A				
1	1	1	1	1	1	6	BAJA	2	1	2	1	1	1	8	MEDI A	2	1	1	1	1	4	10	24	BAJA				
1	1	1	1	1	2	7	BAJA	1	1	1	1	3	3	10	MEDI A	4	2	3	4	4	3	20	37	MEDI A				
3	4	2	3	3	2	17	ALT A	4	2	3	1	3	1	15	MEDI A	4	2	3	2	4	3	18	50	MEDI A				
3	2	3	4	3	2	17	ALT A	2	3	4	3	1	2	15	MEDI A	3	4	3	2	2	3	17	49	MEDI A				
4	2	2	3	2	3	16	MEDI A	2	3	2	2	3	4	16	MEDI A	2	2	2	2	2	2	3	13	45	MEDI A			



3	2	4	2	3	3	17	ALT A	2	4	3	4	3	2	18	ALT A	2	3	3	2	3	3	3	3	3	16	MEDI A	51	MEDI A
1	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	4	9	21	MEDI A	21	BAJA		
3	2	4	2	3	3	17	ALT A	2	1	1	2	2	4	12	MEDI A	3	3	3	2	3	3	3	3	17	ALT A	46	MEDI A	
1	2	2	2	1	1	9	MEDI A	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	1	6	21	BAJA				
2	2	3	3	1	2	13	MEDI A	2	3	2	3	2	1	13	MEDI A	2	2	1	2	2	2	11	37	MEDI A				
4	3	3	2	3	3	18	ALT A	2	2	2	2	3	3	14	MEDI A	2	3	4	2	2	3	16	48	MEDI A				
3	2	2	2	3	3	15	MEDI A	3	2	2	2	3	2	14	MEDI A	2	3	2	3	3	4	17	46	MEDI A				
4	3	3	3	2	3	18	ALT A	3	3	3	3	3	2	17	ALT A	3	4	3	3	3	2	18	53	ALT A				
1	3	1	2	1	1	9	MEDI A	2	1	1	1	1	1	7	MEDI A	2	1	1	1	1	2	8	24	BAJA				
2	2	3	3	2	3	15	MEDI A	1	2	2	3	2	1	11	MEDI A	1	2	2	3	3	2	13	39	MEDI A				
1	2	1	1	1	2	8	BAJA	1	1	2	2	1	1	8	MEDI A	1	2	1	1	1	1	7	23	BAJA				
2	3	3	3	2	3	16	MEDI A	2	3	2	3	3	2	15	MEDI A	2	1	2	3	3	2	13	44	MEDI A				
2	4	3	3	1	2	15	MEDI A	2	1	2	3	3	4	15	MEDI A	1	1	1	1	1	1	6	36	MEDI A				
1	2	1	2	2	1	9	MEDI A	1	1	1	1	1	1	6	BAJA	2	3	1	1	1	1	9	24	BAJA				
4	2	3	3	2	1	15	MEDI A	2	2	3	2	3	3	15	MEDI A	2	4	4	4	2	3	19	49	MEDI A				



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JENSSI ELMA APAZA JIMENEZ,
identificado con DNI 71589119 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO CRED DEL
CENTRO DE SALUD PROGRESO, PUNO - 2021.”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 26 de ENERO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo YENSSI ELMA APAZA JIMENEZ,
identificado con DNI 71589119 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO CRED DEL
CENTRO DE SALUD PROGRESO, PUNO - 2021.”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 26 de ENERO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella