

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FILIAL CHOTA



TESIS

**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**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:
Bach. Enf. Daniel Antony Castillo Chung**

**ASESORA:
M.Cs. María Eloísa Ticlla Rafael**

CHOTA-PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FILIAL CHOTA



TESIS
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

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:
Bach. Enf. Daniel Antony Castillo Chung

ASESORA:
M.Cs. María Eloísa Ticlla Rafael

CHOTA-PERÚ
2022

COPYRIGHT© 2022
DANIEL ANTONY CASTILLO CHUNG
Todos los derechos reservados

FICHA CATALOGRÁFICA

Castillo, D. 2021. **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** / Daniel Antony Castillo Chung / 84 Pág.

Escuela Académico Profesional de Enfermería.

Asesora: M. Cs. María Eloísa Ticlla Rafael

Disertación Académica para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

UNC- 2022

**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**

AUTOR: Bachiller en Enfermería Daniel Antony Castillo Chung

ASESORA: M.Cs. María Eloísa Ticlla Rafael

Tesis aprobada por los siguientes miembros.

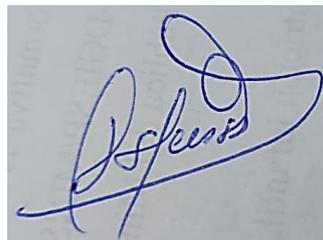
JURADO EVALUADOR



MCs. Luz Amparo Núñez Zambrano
Presidente



Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
Secretaria



Lic. Enf. Oscar Fernando Campos Salazar
Vocal

Chota-Perú
2022

Acta de sustentación de tesis virtual, basado en el Reglamento de sustentación de tesis virtuales Resolución 944-2020 artículo 8

Siendo las 3.00 pm del día 30 de setiembre del año 2022 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada: 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, presentada por el Bachiller en Enfermería: Daniel Antony Castillo Chung;

El Jurado Evaluador está integrado Por:

Presidente: MCs. Luz Amparo Núñez Zambrano
Secretaria: Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
Vocal: Lic. Enf. Oscar Fernando Campos Salazar
Asesora: MCs. María Eloísa Ticlla Rafael

Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el Reglamento.

El tesista ha obtenido el siguiente calificativo: quince (15). Siendo las 4.35 pm. del 30 de setiembre del 2022 se dio por concluido el proceso de Sustentación Virtual de Tesis.



.....
Presidente
MCs. Luz Amparo Núñez Zambrano
.....



.....
secretaria
Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
.....



.....
Vocal
Lic. Enf. Oscar Campos Salazar
.....



.....
Asesora
MCs. María Eloísa Ticlla Rafael
.....



.....
Tesista
Bach. Enf. Daniel Antony Castillo Chung
.....

DEDICATORIA

A Dios por darme salud, al haberme guiado por el buen camino para seguir adelante.

A mis padres **Daniel Emiliano y Alejandrina** por brindarme su apoyo incondicional, por las motivaciones constante y consejos para hacer de mí una mejor persona y poder culminar este gran paso en ser un profesional de bien. Y a mis hermanas **Yamila y Yeidy** de quienes espero se sientan muy orgullosos de mí, así como yo de ellos.

A mi pequeña hija **Kaely Sahory** por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y a mi compañera de vida por su apoyo y estar presente en mis malos o buenos momentos.

Daniel Antony.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Chota, por permitirme ser parte de ella y darme una formación profesional de calidad.

A mi asesora M.Cs. María Eloísa Tiella Rafael por el apoyo desinteresado, sus conocimientos brindados que me ayudaron a mi elaboración de mi investigación y esa paciencia que le caracteriza.

A mis docentes de estos cinco años de estudio y a los(as) licenciados(as) del Centro de Salud Tacabamba por sus enseñanzas, contribución y compromiso en mi formación profesional y la ejecución de la presente investigación.

A todas las personas que supieron brindarme el apoyo incondicional para terminar este trabajo que constituye el esfuerzo de estudio y dedicación.

A las madres de familia por su participación y colaboración en dicha investigación.

Daniel Antony.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INDICE DE CONTENIDOS.....	x
LISTA DE TABLAS.....	xii
LISTA DE ANEXOS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1 Definición y delimitación del problema.....	19
1.2 Formulación del problema de investigación.....	21
1.3 Justificación del estudio.....	22
1.4 Objetivos.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes del estudio.....	24
2.2 Bases teóricas.....	27
2.3 Bases conceptuales.....	31
2.4 Hipótesis.....	41
2.5 Variables del estudio.....	41
2.6 Operacionalización de variables.....	42

CAPÍTULO III	45
DISEÑO MÉTODOLÓGICO	45
3.1 Diseño y tipo de estudio	45
3.2 Población de estudio	45
3.3 Criterio de inclusión y exclusión	45
3.4 Unidad de análisis.....	46
3.5 Muestra o tamaño muestral.....	46
3.6 Selección de la muestra	47
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.8 Proceso de recolección de datos	48
3.9 Prueba piloto, validez y confiabilidad del instrumento	49
3.10 Procesamiento y análisis de datos.....	49
3.11 Consideraciones éticas.....	50
CAPÍTULO IV	51
RESULTADOS Y ANÁLISIS	51
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	51
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	73

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Características sociodemográficas de la madre que se atienden en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.	51
Tabla 02: Nivel de satisfacción de las madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.	54
Tabla 03: Calidad de atención el Consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.	57
Tabla 04: Relación entre satisfacción y la calidad de atención en el Consulto y de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.	59

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
01	Instrumento de recojo de información del nivel de satisfacción.	74
02	Instrumento de recojo de información de Calidad de atención.	77
03	Consentimiento informado.	80
04	Resultados de la prueba piloto.	81
05	Reporte de Urkund.	82
06	Constancia de originalidad de tesis.	84

LISTA DE ABREVIATURAS

OMS	Organización Mundial de la Salud
RAE	Real Academia Española
INEI	Instituto Nacional de Estadística e informática
OPS	Organización Panamericana de la Salud
CRED	Control de Crecimiento y desarrollo
MINSA	Ministerio de Salud
IPRES	Instituciones Prestadoras de Salud
SAE	Sistematización de la asistencia
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
RAD	Registro de Atención Diaria

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el 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. Fue un estudio descriptivo-correlacional y de corte transversal, con una muestra de 119 madres de niños menores de cinco años, para la recolección de información se utilizó dos instrumentos un cuestionario para satisfacción de Mellano C y otro para medir la calidad de atención de Chabeli y Chinchay, dichos instrumentos fueron validados por el autor obteniéndose valores confiables. 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. El 48,7% de madres refieren estar con un nivel de satisfacción alta con la atención que brinda el profesional de enfermería, mientras que, el 55% percibieron que la calidad de atención es mala. Al relacionar las variables se evidenció que el 55,8% de madres presentan un nivel de satisfacción alta y reciben regular calidad de atención. 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 en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.

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

ABSTRACT

The investigation's objective is to determine the relationship between the mothers' satisfaction level to the quality of service received from the professional nurses at the Growth and Development Consulting Room of the Health Center Tacabamba during the year 2021. This investigation is a descriptive-correlational and cross-sectional study, with a sample size of 119 mothers of children under five years old. For data collection, two tools were used, one satisfaction questionnaire from author Mellano C, and another questionnaire to measure the quality of service from Chabeli y Chinchay. Both instruments were validated by their respective authors to provide reliable values. Results: The sociodemographic characteristics of the mothers were as follows: 62,2% of the mothers were 28 to 37 years of age, 42,8% had secondary school level education, 79,8% were homemakers, 54,6% lived in urban areas, and 59,7% had a marital status of living together. From the collected data, 48.7% of the mothers report being with a high level of satisfaction with the care provided by the professional nurses, while 55,0% perceived that the quality of care is poor. After cross-referencing the variables was evidenced, 55,8% of the mothers present a high level of satisfaction and receive regular quality regular care. In conclusion, there is no significant relationship ($P=0.736$) between the mothers' level of satisfaction and the quality of service provided by the professional nurses at the Growth and Development Consulting Room of the Health Center Tacabamba during the year 2021.

Key words: Satisfaction, Quality, Nursing, Growth, Development.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción y la calidad de atención que se brinda en los consultorios de Control de Crecimiento y Desarrollo en todos los establecimientos de salud, constituyen un aspecto muy importante toda vez que de ello depende para que se dé una atención de calidad y satisfactoria para los usuarios y tener mejoras en los indicadores de calidad.

La satisfacción es el sentimiento de placer que experimentan las personas cuando satisfacen un deseo o una necesidad, los cuales se miden en bajo, media y alto nivel de satisfacción. Siendo, éste un factor subjetivo de cada persona, y muchas veces no todos están satisfechos con los resultados deseados. Mientras que, la calidad es tener todos los requisitos necesarios para mejorar la salud, basados en factores: alto nivel de experiencia, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto nivel de satisfacción del paciente y evaluar el impacto final en la salud.

En este sentido, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención por parte del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. 2021; toda vez que en la actualidad el principal problema de la gestión pública es que la calidad del servicio que se brinda a los usuarios no es la mejor, por lo que es necesario conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio en el Centro de Salud Tacabamba.

Bajo este contexto, la relevancia del estudio una vez conocida la problemática es fortalecer los conocimientos y habilidades del profesional de Enfermería, con la finalidad de mejorar la satisfacción y calidad de atención percibida por parte de las madres de familia atendidas en el Consultorio de Control de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Tacabamba.

El presente estudio está constituido por cuatro capítulos enmarcado de la siguiente manera:

Capítulo I: Es este capítulo se exponen definición y delimitación del problema, formulación del problema de investigación, Justificación del estudio y los objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II: Se abordan todo lo referente al marco teórico y es engloba a antecedentes del estudio, Bases teóricas, hipótesis, variables del estudio y Operacionalización de variables.

Capítulo III: Se tiene al diseño metodológico que consta de diseño y tipo de estudio, población que participo del estudio, criterio de inclusión y exclusión para que sea lo más democrático posible, unidad de análisis, muestra o tamaño muestral en donde se ha calculado él tamaño de la muestra, selección de la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos donde se especifica cual es el instrumento y como se ha recogido la muestra, procesamiento y análisis de datos y consideraciones éticas para este estudio no tenga ningún riesgo para los participantes.

Capítulo IV: Este último capítulo se muestra la presentación y análisis de los resultados, las conclusiones de dicho estudio y por ultimo las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Definición y delimitación del problema

Actualmente considerar la satisfacción del paciente en la asistencia de salud es un agente de calidad y un aspecto primordial en el cuidado. La satisfacción se determina como la relación entre las expectativas que tiene el usuario respecto a servicio que recibe por parte de la institución de salud y las percepciones alcanzadas después del servicio prestado (1). Mientras que, la calidad en atención de Enfermería es un estado o situación del que el usuario se encuentra a gusto, descansado, satisfecho y con las necesidades cubiertas (2).

En tal sentido, el personal de Enfermería tiene un enorme reto y se preocupa más por cumplir de manera eficiente y efectiva sus tareas en el menor tiempo posible adoptando procesos cognitivos, y brindando una atención de calidad al usuario (3). Más aun, cuando las percepciones de los usuarios son negativas, lo cual causa pérdida de la calidad humana en el cuidado de los usuarios y/o pacientes que repercute en su estado de salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo cada año se produce entre 5,7 y 8,4 millones de muertes debido a la atención de calidad deficiente sobre todo en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa el 15% de las muertes en esos países (4). Mientras que, en África la buena calidad de atención en salud solo fue del 28% para atención prenatal, 26% para planificación familiar y 21% para atención de niños enfermos (5). Por lo tanto, la calidad en la atención sanitaria debe garantizar el adecuado cumplimiento de los servicios terapéuticos y de diagnóstico para satisfacer las necesidades del paciente (6).

En México, el 65% de los usuarios indican que el tiempo de espera para ser atendido es extenso, el 31% tuvo incomodidad con la infraestructura del establecimiento, el 10% incomodidad con el estado del mobiliario, el 4% inadecuado direccionamiento, pocas señaléticas y el 1% tiene difícil acceso para llegar a la casa

de salud (7); en tanto que, en Ecuador el 22,0% de los usuarios calificaron a la calidad de atención en un nivel alto, de este porcentaje de la población el 17,3% se encontraron satisfechos (8).

En las Américas, el 30% de personas de la región todavía carecen de acceso a la atención, y de los que la reciben, menos del 40% califica como de buena la calidad (9); en tanto que, en el Perú, solo el 10 a 30% de los usuarios atendidos califican la calidad de atención como buena y se sienten satisfechos (10).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 60,2% de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera para la atención fue prolongado; además, el 70,1% de los usuarios refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho (11).

Un estudio en Lima, en consultorios externos muestra que el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como bueno o muy bueno; entre los factores relacionados con la menor satisfacción y la atención recibida se encuentran el padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a dos mil personas; además, el vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención (12).

Todo lo antes mencionado, constituye una problemática toda vez que la calidad de la atención en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios están formados por diferentes elementos, que incluye: factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud y la accesibilidad a la información; siendo el tiempo de espera a citas o turno, uno de los factores que más insatisfacción muestra en los usuarios (13).

Frente a esta situación, la OMS ha establecido la estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025, quien está basada en tres enfoques: un abordaje desde los sistemas de salud y la intersectorialidad, la equidad, la solidaridad, las decisiones éticas, la participación

y el empoderamiento de las personas, las familias y las comunidades, y la toma de decisiones sustentadas para mejorar la calidad de la atención (14). De la igual manera el MINSA ha implementado la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con la finalidad de valorar la satisfacción de los usuarios de las instituciones de salud, mediante la utilidad de un cuestionario para valorar y exponer la condición actual en el servicio medio y en base a ello poder mejorarlo (15).

Durante las practicas pre profesionales desarrolladas en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Tacabamba se ha podido constatar que existe inconvenientes en la calidad de atención hacia las madres de los niños, debido a la demora en la atención, ambiente muy reducido que no se adecuan para la atención y para evaluar el desarrollo de los niños. Además, las madres refieren que la atención recibida se expresa de la siguiente manera: “tengo mucho tiempo de espera”, “la manera de hablar de la enfermera en algunos casos no es agradable”, “no entiendo lo que la enfermera me dice”, “la enfermera a veces esta de mal humor”, entre otras. En tal sentido, es de carácter imperativo fundar la empatía en los padres que concurren a los establecimientos de salud, de modo que, se les brinde una atención cordial, sensible y que denote preocupación e interés por la salud de los niños.

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021?

1.3 Justificación del estudio

Teóricamente el estudio se justifica, puesto que, la calidad de atención y la satisfacción del usuario constituyen dos aspectos importantes que influyen en la atención de salud de calidad; de allí la importancia de la gestión de los servicios de salud por parte de los directivos de las instituciones de salud, para brindar un servicio de atención de calidad, valorando la integridad del paciente, respetando su cultura y de esta manera alcanzar su bienestar pleno.

La importancia de la investigación, es que, al conocer los resultados se implementará intervenciones efectivas enfocadas a fortalecer las capacidades y habilidades del profesional de enfermería, a razón del grado de satisfacción de las madres de familia, brindando una atención oportuna e integral, y en donde se facultará el desarrollo pleno y óptimo de los niños; asimismo permitirá identificar los riesgos y perturbaciones presentes en los niños, poder intervenir a tiempo, y de esta manera evitar secuelas y/o complicaciones.

De igual manera, el estudio estará orientado a suministrar y transmitir la información al Centro de atención sanitario en donde se llevará a cabo la investigación, así mismo, el presente estudio será un referente para próximas investigaciones que estén relacionados con la misma línea de investigación. Por otro lado, la investigación aportará información a la carrera de Enfermería para que en base a los resultados se establezca actividades de capacitación hacia el equipo de enfermeros(as), con el propósito de mejorar la calidad de servicio en la atención y la satisfacción de las madres, promoviendo mayor cohesión entre los procedimientos de control y seguimiento de los niños mediante las visitas domiciliarias.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención por parte del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. 2021.

1.4.2 Específicos

- Describir las características sociodemográficas de las madres de los niños que se atienden en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. 2021.
- Determinar la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.
- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Patermina D. En su estudio titulado: Satisfacción de las madres cuyos hijos asisten al plan CRED en un Instituto de previsión social (IPS) de Sincelejo Colombia, tuvo como objetivo, la caracterización respecto a la satisfacción de las madres en donde sus hijos formaban parte de la iniciativa descubrimiento prematuro de las perturbaciones en el crecimiento y desarrollo de infantes (< 10 años) de la institución en estudio. Como resultado se obtuvo que el 94.2% de las madres percibieron satisfacción respecto a los servicios prestados, en cuanto al público que percibió un buen trato y digno de la atención del personal fue del 96.2%, los que perciben un entorno optimo el 91.8%, en cuanto a la existencia de privacidad en el servicio fue percibida por el 81.8%, el 87.1% consideró que el entorno físico es limpio y un 65.1% estima que hay un tiempo adecuado en el plazo de espera (16).

Huayhua L. En su estudio propuesto como: Nivel de satisfacción de las madres a razón del servicio de atención dado por Enfermería en el despacho CRED de la institución de salud Los Olivos, en donde la intención fundamental era precisar el nivel de satisfacción de las madres a razón del servicio de atención dado por Enfermería en el despacho CRED de la institución en estudio. Los resultados encontrados determinaron que se encuentra insatisfechos un 46%, satisfechos un 30% y medianamente satisfechos un 24%, en la dimensión humana se encuentran insatisfechos un 88%, de igual forma un 88% de insatisfecho en la dimensión oportuna, un 84% de insatisfechos en la DC (dimensión continua) y en la DS (dimensión segura) un 70% de insatisfechos. Como punto final, el nivel de satisfacción percibido por las madres a razón del servicio dado por el equipo de enfermeros(as) CRED es valorado como insatisfactorio en un 46% (17).

Ríos L. En su estudio titulado: Calidad de atención en Enfermería y nivel de satisfacción en las madres de infantes acogidos en el despacho CRED en la institución de salud Bellavista Nanay (Punchana), cuyo objetivo era encontrar la dependencia que vincula la atención de calidad del personal de Enfermería y el nivel

de satisfacción de las madres en la cual sus hijos (< 1 año) asistían al despacho CRED del sitio de estudio. Los resultados obtenidos revelaron que el 76.7% del público encuestado determina una medida alta en calidad de atención por el equipo de enfermeras(os), una calidad de atención media fue percibida por el 23.3%; así mismo un nivel alto de satisfacción fue percibido por el 87.5% y una satisfacción medio por el 12.5%. Se concluye que una alta dependencia en la calidad de servicio del equipo de enfermas(os) y el nivel de satisfacción en las madres cuyos hijos (< 1 año) acudían al despacho CRED de la institución de salud de estudio en Punchana 2020 (18).

Chunga C. En su estudio titulado: Nivel de satisfacción en referencia hacia servicio de atención de Enfermería en las madres en la oficina CRED de la institución de salud Consuelo de Velasco en un plazo determinado (febrero-marzo, 2019), el propósito de la investigación era establecer la dependencia del nivel de satisfacción y el servicio de atención de Enfermería. De acuerdo al estudio, los resultados demostraron que el 57.3% de las progenitoras determina una alta satisfacción, una satisfacción media en el 40.9% de las progenitoras y una satisfacción baja del 1.8%. Se dedujo que los usuarios del despacho CRED en aspectos generales, tienen una medida alta en satisfacción en relación al servicio recibido por parte del personal de enfermeros (as); además, existe una medida de satisfacción estándar en función a la escala Likert utilizada en el estudio (19).

García E. En su estudio titulado: Satisfacción de los padres en relación al servicio recibido por Enfermería en el despacho CRED de una institución de salud, en el cual su objetivo era concretar la dependencia de la satisfacción de los cuidadores a razón de la calidad de servicio brindado por Enfermería en el consultorio CRED. Los resultados obtenidos revelaron lo siguiente: del total de cuidadores el 80% manifestó estar satisfecho, el restante 20% manifiesta un valor de insatisfacción respecto al servicio de atención por Enfermería. La conclusión del estudio llega a determinar que un gran número de cuidadores muestran sentirse satisfechos en la atención recibida, no obstante, se encontró manifiestos de insatisfacción en el cuaderno de reclamos de los elementos tangibles respecto a la limpieza, esto constituye un elemento a mejorar (20).

Huanca Y. En su estudio propuesto como: Satisfacción de las madres de infantes (< 5 años) en afinidad al servicio asignado por Enfermería CRED de la institución de salud Carmen Medio- Comas, el cual establece su objetivo en, precisar la satisfacción de las madres de los infantes (< 5 años). De acuerdo al estudio realizado los resultados obtenidos detallaron en conclusión que la proporción de madres insatisfechas es del 78.2%, mientras que solo el 21.8% tiene valores satisfactorios (21).

Carmen V y Sosa K. En su estudio propuesto: Satisfacción de las madres que asisten al CRED y la percepción de calidad de servicio ofrecido por el cuerpo médico de Enfermería en la institución de salud Coop. Universal, en donde su objetivo principal estaba en establecer la correspondencia entre la satisfacción de las cuidadoras y la percepción de calidad de servicio prestado por el cuerpo médico de Enfermería en la institución de estudio. La conclusión determinó que las variables estudiadas tienen una alta dependencia cuando el nivel de satisfacción es alto respecto a una percepción superior de calidad (de 5.9% hasta 71.4%). Se percibió una baja calidad de servicio en las cuidadoras de un 58.8% y así mismo estas perciben un nivel bajo en satisfacción, un nivel alto en satisfacción solo se encontró en un porcentaje del 5.9% (22).

Quispe M. En su estudio titulado: Satisfacción de las madres en la calidad de servicio ofrecida por Enfermería en el despacho CRED de la institución de salud I-2 en Antamani, en la cual su objetivo propuesto fue precisar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de servicio brindada personal médico de Enfermería en el despacho CRED del lugar de estudio. Los resultados determinaron que existe una satisfacción media en un 48.15%, una satisfacción completa del 44.44% y valores de insatisfacción en un 7.41%. La conclusión a la que llegó el estudio fue que el nivel de satisfacción de las madres percibido respecto a la calidad de servicio brindado por Enfermería en el lugar de estudio es medio (23).

Castillo P y Coronado M. Lambayeque (2017), ejecutaron un estudio titulado como: Nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de servicio ofrecido por Enfermería (niños < 5 años) del Centro de Salud Toribia Castro. El objetivo planteado fue establecer nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de

servicio de Enfermería en el sitio de estudio. Los resultados determinaron que las madres con un nivel satisfactorio son del 74%, el nivel de satisfacción medio era percibido por el 24% de las madres, mientras que, el restante 2% expresa insatisfacción. La conclusión del estudio llevo a determinar que un gran porcentaje de las madres que asisten al consultorio CRED respecto al servicio recibido por Enfermería perciben un nivel de satisfacción alto en la calidad de atención (24).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Modelo de la calidad del servicio (SERVQUAL, 1985).

Modelo desarrollado por Parasuraman et al, basado en estrategias y procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir estrategias como para poner en práctica las decisiones. El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios (25).

Por tanto, existe una brecha (brecha 1) entre lo que la organización percibe sobre las expectativas del cliente y lo que el cliente realmente espera. Empero, aun cuando la organización logre entender con claridad las expectativas de sus clientes, pueden existir dificultades si ese conocimiento no se traduce en diseños y estándares de servicio orientados a los clientes (brecha 2). Una vez la organización dispone de los diseños y los estándares, están lista para prestar servicios de alta calidad, lo cual no es cierto, ya que debe tener sistemas, procesos y personas que aseguren que la ejecución del servicio efectivamente igual (o incluso supere) los diseños y los estándares establecidos (brecha 3). Una vez que la organización cuenta con todo lo necesario para cumplir o superar efectivamente las expectativas del cliente, debe asegurarse de que las promesas que se formulan a los clientes se igualen con lo que se proporciona (brecha 4). Finalmente, existe una brecha (brecha 5) entre el servicio esperado y el servicio percibido (25).



Modelo de la calidad del servicio (SERVQUAL, 1985).

Este modelo se relaciona con el estudio, todavía vez que toda institución de salud tiene la necesidad de cerrar la brecha del cliente, es decir, llenar vacío que existe entre las percepciones y las expectativas de las madres, para ello será, entonces necesario cerrar las brechas de la organización; además, este modelo se enfoca en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden utilizar con el fin de impulsar un servicio de calidad.

Por otro lado, Watson J. en su teoría atribuye a la humanización del equipo profesional en cualidades humanas que optimiza la calidad de servicio. Por ello, Enfermería se rige bajo la esencia del cuidado que opera más allá de lo personal con una comunicación intelectual y afectiva, en función de la persona para cuidar, enriquecer y salvaguardar su humanidad, de este modo, se pueda brindar apoyo a la persona a que pueda comprender el padecimiento, angustia, malestar y existencia y que esta pueda contribuir autoconocimiento, autocuración y autocontrol a otro (26).

2.2.2 Escala en la medición del Cuidado Humano Transpersonal

De acuerdo a lo establecido en la teoría de Jean Watson, se exponen las siguientes seis dimensiones. (26)

- **Satisfacer las necesidades.** Las necesidades de ser humano comprenden variados elementos que convergen en una unidad global. Dar servicio de cuidado intuye la acción de cumplir con las necesidades humanas en la condición de salud de los individuos, grupo o población; también abarca los variados niveles de necesidades por lo se califica como integral y holístico.
- **Habilidades, técnicas de la enfermera.** Las habilidades de Enfermería se sustentan en el instrumento SAE (Sistematización de la asistencia).
- **Relación enfermera-paciente.** La relación se vincula por la necesidad del usuario y su familia de conocer la condición actual o cambios en su estado de salud. La comunicación necesita establecer altruismo, honestidad, congruencia, sensibilidad, discernimiento de la situación, y adherirse a la verdad.
- **Autocuidado del profesional.** Las acciones desplegadas se generan previo acuerdo mutuo en las personas relacionadas, sobre este precepto se basa el cuidado profesional como centro de la enfermería. Los profesionales son quienes brindan cuidado en base a conocimientos científicos de la salud, poseen destrezas técnicas para socorrer a todos los individuos y puedan mejorar su salud.
- **Aspectos espirituales del cuidado enfermero.** La espiritualidad es, en principio, un fenómeno personal y trascendental que es fundamental para que el paciente realice una rehabilitación significativa. Más aun, es un estímulo, sensación de fuerza y exploración del sentido de la vida. En tal motivo, en especial si el paciente está muriendo, los cuidados espirituales del profesional de Enfermería deben basarse mediante el

compromiso de la responsabilidad, consagración y respeto hacia el paciente.

- **Aspectos éticos del cuidado.** En la ética de enfermería, se define como el estudio de las razones de conducta en las actividades de enfermería, así como de los principios que los rigen, los propósitos y valores. A la luz de lo anterior, se concluye que el cuidado humanizado procura estar plasmado bajo una ideología de vida de labor, el enfermero(a) protege y se atiende para asegurar que brinde atención de calidad en diversos contextos de salud.

En este sentido, respecto al cuidado humanizado está en base a los valores, centrado en contexto de la salud, el profesional enfermero ejecuta todo para fomentar y resguardar la salud, remediar o sanar los padecimientos y asegurar un ambiente sano y agradable, en el aspecto social, espiritual, emocional y físico. La construcción de un proceso asistencial familiar, constante, portador de vida, sin riesgo para el paciente, aceptable culturalmente, habilitado con tecnología, con tacto humano y esencialmente enfocado en el individuo, son algunos de los aspectos que hacen factible la humanización de la asistencia. El cuidado de los seres humanos incluye ideales, el deseo de cuidar, aprendizajes, aptitudes de cuidado y resultados. Es necesario conocer a la otra persona, entender sus necesidades, dificultades y virtudes que conllevan a su desarrollo (27).

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Satisfacción

Según Cubas J, define a la satisfacción como el nivel en que la asistencia recibida del servicio de salud es derivada por el cumplimiento de los servicios recibidos mediante la percepción y expectativas del paciente. Es exactamente la respuesta por la valoración del desempeño de parte del sistema de salud basado en dos aspectos la infraestructura del lugar y las condiciones del servicio percibido (28). Todas las instituciones que brindan servicios de salud deben transitar por el camino de la calidad.

Linder y Pelz. Menciona a la satisfacción como la actitud que manifiesta la persona mediante su punto de vista de la atención que ha recibido en sus evaluaciones positivas y las diversas experiencias o intervenciones generadas por el cuidado de la salud (29).

La OMS refiere que la calidad de la atención es la medida en que los servicios de atención médica para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con la experiencia basada en la evidencia. Esta definición de calidad de la atención incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación, los cuidados paliativos y sugiere que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente brindando una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio, pacientes, familias y comunidades (30). La calidad existe cuando la satisfacción del paciente sabe, reconoce un buen servicio.

Dimensiones de satisfacción

La satisfacción es el cumplimiento de los servicios recibidos mediante la percepción y expectativas del paciente tras recibir un servicio, lo que realmente desea de los servicios según la atención que recibirá. Hay tres niveles de satisfacción:

- **Satisfacción alta:** Sucede cuando se han cumplido todas las aspiraciones del usuario.

- **Satisfacción media:** Es una situación en la que las expectativas del usuario sólo se han cumplido una parte o una cantidad medida.
- **Satisfacción baja:** Sucede en cuanto las expectativas del usuario no se llegan a cumplir a cabalidad (48).

Regularmente, la satisfacción del usuario se mide a través de sondeos de opinión de una variedad de personas que reconocen los siguientes factores importantes: el resultado médico, el ambiente de la prestación del servicio y la relación dada entre los profesionales y los pacientes, dichos factores son ejes atribuidos a las expectativas iniciales del usuario. Por lo tanto, el contentamiento del paciente se afianza a manera de una métrica para trazar el nivel de atención prestada (31). Para el caso de los servicios de asistencia sanitaria, conocer los niveles de contentamiento de los usuarios es un dato de especial importancia. Puesto que, en primera instancia, es un efecto de valoración indiscutible acerca del bienestar que el establecimiento de salud desea promocionar. Como segunda razón suma a la mejora del servicio prestado ya que es la manera en que el usuario colabore de manera, más activa. Y por último la satisfacción o insatisfacción, según sea el caso, es el juicio valorativo que un paciente ejerce acerca de la asistencia prestada (31).

Las perspectivas de los usuarios se satisfacen cuando el valor que percibieren después de recibir un servicio supera el valor que percibían antes de recibirlo. El usuario estará más satisfecho si el valor percibido por él supera sus expectativas. La percepción del valor generado por el mismo servicio, por otro lado, depende de la experiencia única de cada usuario (31). En consecuencia, la satisfacción se define como la respuesta del usuario a un servicio cuando se compara con sus exigencias y aspiraciones.

Satisfacción frente a la atención de Enfermería

Los colaboradores del área de Enfermería tienen bajo sus hombros la responsabilidad directa de la calidad de atención que se presta, adhiriéndose a fundamentales técnicos y éticos para conservar a los pacientes a gusto y, por lo tanto, fortalecer la calidad de la atención. Por lo que, la satisfacción general con la asistencia del servicio de salud se define como la relación

positiva entre lo que el paciente tiene en mente del servicio y la impresión final de lo que recibe. De ahí que el contentamiento de los pacientes se verá muy influenciado por la información o las esperanzas que tienen sobre el servicio que reciben. Por consiguiente, una de las responsabilidades de los servicios es permitir a los pacientes participar para aprender sobre sus exigencias y esperanzas, así como para ver cómo se satisfacen (32).

De hecho, el seguimiento de la atención del personal de Enfermería tiene que ser un procedimiento continuado y adaptable, sustentado en la información centrada en el efecto de la asistencia y la valoración del usuario, ya que la satisfacción es la referencia más importante de calidad. A partir del concepto que tiene el usuario acerca del servicio y la asistencia del personal del área de enfermería, es fundamental dar una retroalimentación no sólo sobre la profesión, sino además sobre el servicio que los establecimientos de salubridad ofrecen, la cual está vinculada con su nivel de satisfacción (32).

En suma, para los centros o instituciones de salud el cumplimiento de las exigencias de los pacientes es el fin primordial, por lo que la apreciación del grado de contentamiento de los pacientes es un indicador clave para definir la buena o mala calidad de la asistencia prestada en el establecimiento de salud (32).

2.3.2 Calidad

Según la OMS, calidad significa proporcionar un servicio de salud a cada paciente basado en criterios y metodologías clínicas con el fin de ofrecer una asistencia sanitaria adecuada, y como consecuencia, conseguir una mejora de la salud del paciente y, lo más importante, maximizar la satisfacción del usuario con la prestación del servicio que recibe (33).

En base a la conceptualización de La Real Academia Española (RAE), acerca de la calidad, se entiende como hechos que facultan como correcto o no un producto o servicio en comparación con los demás. En síntesis, es la

suma de aspectos que definen a una cosa como mala, regular o buena en función a criterios de calificación (34).

Dimensiones de la calidad

Según Donabedian existe 3, las cuales se detallan a continuación (35):

- 1. Dimensión técnico científica:** Formado por el conjunto de elementos de avances científicos y la capacidad de los profesionales, usando la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente, para un correcto diagnóstico y tratamiento, con acciones y procedimientos seguros. Esto es evaluado a través de un conjunto de elementos, que son: la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad (35).
- 2. Dimensión del entorno:** Está referido a los servicios que se ofrece en el sector salud, lo que debe tener comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, ambientación y sobre todo la seguridad que siente el usuario por el servicio que se le ofrece (35).
- 3. Dimensión humana:** Es el trato humanístico de la atención que es un aspecto principal en las áreas de salud, es decir, la relación que muestra el personal y el paciente. Teniendo en cuenta el respeto a los derechos, amabilidad, información completa veraz y oportuna, interés manifestado en la persona y ética (35).

Calidad de atención

Son acciones tomadas por los especialistas de la salud con la intención de cubrir los requerimientos de los pacientes a fin de lograr, rectificar y aumentar la calidad de la asistencia de salud prestada (36).

La Calidad es precisada como la calificación del estado de un producto o bien ofrecido en relación a la idea para lo cual fue creado o diseñado en otras palabras se espera su correcto desempeño, el cual puede ser calificado como mala, media y alta, según sea el caso (37).

Según Donabedian, la calidad de atención es el logro máximo del contentamiento del paciente después de un balance de los beneficios y gastos atribuidos al proceso en sí. Bajo la misma línea, el autor, establece que la buena calidad es el proceso que consigue la óptima proporción entre los resultados médicos y los riesgos que se asumen (37).

La calidad de atención en el área de enfermería, es traducida a modo de una asistencia pertinente, individualizada, considerada, permanente, y eficaz que proporcionan los profesionales de enfermería, en base a los fundamentos de su profesión, los cuales deben de ejecutarse de manera eficiente y consciente para conseguir el contentamiento del usuario y de los profesionales de dichas áreas (38).

Conforme con Pérez, calidad significa eficiencia, capacidad, y consideración hacia el usuario y la familia. En consecuencia, se define como “hacer lo correcto”, de manera correcta y oportuna; además se incluye la limpieza, puntualidad, mejora constante, innovación, ser decoroso, y establecer un vínculo de confianza con los usuarios. Por consiguiente, calidad engloba las cualidades, especificaciones y deberes a los que los profesionales del área de Enfermería deben adherirse para atender efectivamente a los usuarios a lo largo del transcurso de la asistencia (39).

Evaluación de calidad

La examinación posibilita identificar qué cuestiones carecemos y, como resultado, tomar las acciones correctivas necesarias para aumentar la calidad del servicio desde una variedad de aspectos, como la calidad percibida, la previsión, y la habilidad de los especialistas de la salubridad. En el mundo actual, hay dos métodos para evaluar la calidad del servicio (40).

Según el Ministerio de Salud, la meta de todos los profesionales del área de Enfermería es aumentar el agrado del usuario, situación que abarca el cumplimiento de principios éticos, los métodos, los conocimientos científicos y la interrelación con los profesionales como aspectos de la calidad (41). Esto garantiza que la madre contenta no busque otros

establecimientos que ofrezcan una asistencia parecida. En consecuencia, es casi seguro que, si una organización sanitaria quiere tener éxito, debe centrarse en conseguir pacientes satisfechos.

La calidad observada es el resultado de una evaluación del usuario acerca de la cualidad de excelencia del servicio prestado, por lo que, se puede establecer como la diferencia entre las previsiones del usuario y la situación real del servicio.

2.3.3 Satisfacción y la calidad de atención del profesional de enfermería

Es la concepción del paciente acerca del nivel en que se han cumplido sus exigencias (necesidad o esperanza fijada de manera intrínseca o forzada), en la cual la insatisfacción del usuario es una señal común de descontento del usuario, aunque la carencia de esto no siempre involucra un alto nivel de satisfacción, aunque se hayan cumplido los requisitos del usuario (42).

La satisfacción de los usuarios externos hace referencia al grado en que una organización de salud cumple con las perspectivas e impresiones de los pacientes en base a la atención que ha recibido (43). La satisfacción se define como el resultado de una valoración razonable o intelectual de la confrontación entre dos situaciones, la idealizada por el paciente y la que realmente recibe; la cual está influenciada por una variedad de elementos, como las perspectivas, los valores morales y culturales, los requerimientos individuales y la condición en sí del establecimiento de salud. Dichos factores influyen en la satisfacción de diferentes maneras para diferentes personas y en diferentes situaciones para la misma persona (44).

Referente a ello, Donabedian citado en el estudio de Marky, afirma que el contentamiento que presenta un usuario es un dimensionamiento de la eficiencia de la calidad prestada en el establecimiento de salud. Por lo que establece como un indicador crítico para la determinación de los niveles de calidad de atención (41).

2.3.4 Consultorio de CRED

El consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo es un área en donde se realiza las atenciones oportunamente a todos los niños que tengan las edades menores de 11 meses 29 días, esta atención se da de una manera integral de acuerdo a su edad para que cumplan con todos sus paquetes de atención correspondientes y sus controles rutinarios. Lo controles de cada niño debe ser eficaz, seguro, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado eficiente (45).

De acuerdo al MINSA, define al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo como el conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por un médico y/o profesional médico, encaminadas al seguimiento completo, oportuno, periódico, secuencial e individual de las niñas o niños, para la detección temprana de riesgos, alteraciones o trastornos, así como como la presencia de enfermedades, para facilitar el diagnóstico rápido y la intervención para reducir el riesgo, la carencia y la discapacidad, al tiempo que aumentan las oportunidades y los factores protectores (45).

2.3.5 Atención de Enfermería en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo

El profesional de enfermería que brinda atención de crecimiento y desarrollo debe disponer de habilidades, destrezas, técnicas y conocimientos que garantice intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas, donde el personal debe estar capacitados en el tema, con el fin de ofrecer una atención holística, de seguridad, eficiente, entre otros, con el propósito de poner en marcha oportunamente acciones de prevención y promover practicas adecuadas del cuidado de la niña y niño. Así como prevenir enfermedades que alteren el proceso del CRED; por tal razón, es importante que este proceso se desarrolle en las mejores condiciones para asegurar una atención de calidad (58).

El control del crecimiento y desarrollo constituye el eje de atención del niño y la niña, ya que además de realizar la vigilancia de la curva longitudinal del crecimiento y desarrollo del niño, se ponen en marcha otras acciones

como el número y frecuencia de controles, administración de micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, consejería nutricional, inmunizaciones, evaluaciones de la visión y audición, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades prevalentes de la niñez, salud bucal, visita familiar, sesiones educativas, demostrativas, la promoción de la lactancia materna, alimentación complementaria oportuna, detección de alguna alteración, además de acciones dirigidas al desarrollo de las potencialidades de cada niño en particular, en todos sus aspectos: emocionales, cognitivos, del lenguaje, entre otros (58).

Por ello, es importante la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo, de tal forma que se identifique oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones, donde se tiene que garantizar la participación activa de la familia o cuidadores de sus menores hijos mediante el control periódico y secuencial para así de esta manera mantenerlo dentro de los límites de normalidad y evitar riesgos de enfermar (32).

El profesional de enfermería es el encargado de fomentar la salud física y mental de los niños y prevenir enfermedades que afecten su crecimiento y desarrollo, siendo primordial, la atención integral. El personal de enfermería debe tener en cuenta, el tiempo de espera no debe exceder los 30-60 minutos, y el tiempo de las actividades que se realizara según su paquete de acuerdo a la edad del niño es máximo 30 minutos. Sin embargo, la evaluación de los instrumentos del desarrollo es de corta duración, a diferencia del uso de las baterías de estimulación temprana y psicomotor de los niños, por lo que puede variar según las necesidades y requisitos (edad) como por ejemplo el TEPSI que se aplica a niños de 2-5 años. Además, las profesionales de enfermería tienen el conocimiento y la base teórica de que los valores y creencias humanas son esenciales para establecer relaciones de apoyo que permitan la intervención (59). En este caso, la educación debe ser primordial a las madres ya que ellas son las que velan por su menor niño.

Según el Ministerio de Salud en el año 2019, la herramienta importante del control de crecimiento y desarrollo viene a ser el uso de la tarjeta del buen crecimiento durante el control, promueve una relación formal entre el profesional de salud y la madre, lo que le permite visualizar la trayectoria de crecimiento de su menor hijo entre el peso actual y el peso del control anterior, de igual forma con la talla (25).

2.3.6 Funciones de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo

Todo profesional de enfermería está apto para la atención del niño dentro del servicio de control de crecimiento y desarrollo cuya función principal de un profesional es controlar la salud tanto física, como emocional de los niños y prevenir enfermedades que afectan el desarrollo del niño respetando el proceso de la valoración, diagnóstico, intervención y seguimiento mediante las siguientes actividades: (59)

Valoración:

- Evaluación de factores de riesgos biopsicosociales.
- Evaluación física y neurológica.
- Evaluación de la función visual, auditiva.
- Evaluación para descartar enfermedades prevalentes. (Detección de infecciones respiratorias agudas y enfermedades diarreicas agudas, anemia, descarte de parasitosis)
- Evaluación del cumplimiento del calendario de vacunación y esquema de suplementación de hierro.
- Evaluación del crecimiento y estado nutricional mediante la valoración antropométrica (peso, talla y perímetro cefálico).
- Evaluación del desarrollo: EEDP, TESI y TPED.
- Tamizaje de violencia y maltrato.
- Evaluación bucal. (Aparición de los primeros dientes, detectar posibles lesiones de caries u otras patologías).
- Evaluación ortopédica (Descarte de displasia de cadera, marcha y pie plano) (59).

Diagnostico:

- Crecimiento (adecuado o inadecuado mediante la tendencia y velocidad de la curva de crecimiento)
- Desarrollo (evaluación del desarrollo psicomotor mediante las baterías y el coeficiente de desarrollo) (59).

Intervención:

- Todo control de crecimiento y desarrollo debe ser acompañada por una consejería sea el caso dependiendo de la edad, necesidad de la niña y del niño teniendo en cuenta los siguientes temas: Lactancia materna, Nutrición, Salud bucal mediante sesiones demostrativas (59).

Seguimiento:

- Visitas domiciliarias con prioridad en los siguientes casos: Niñas y niños nacidos en domicilio, prematuros y/o bajo peso al nacer, que no acuden a citas programadas, que presentan crecimiento inadecuado, con riesgo para el desarrollo, con trastornos del desarrollo, que reciben tratamiento para la anemia o suplementación de hierro, en riesgo y víctimas de violencia infantil (59).

Por eso es muy importante que el profesional de salud cumpla un rol importante dentro del consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) a través del desarrollo de actividades preventivo promocionales orientadas a brindar un cuidado de calidad al niño y satisfacer las expectativas de las madres mediante la “Norma Técnica de Salud para el control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años”, contribuyendo de esta manera a detectar precozmente alteraciones que afecten al niño en relación con el patrón normal de crecimiento y desarrollo esperado para la edad y tomando acciones inmediatas frente a problemas encontrados (59). Por eso es de suma importancia que la madre lleve a su niño a los controles CRED y no solo cuando el niño este enfermo o solo necesite cumplir con el calendario de inmunizaciones.

2.4 Hipótesis

Hi: El nivel de satisfacción de las madres tiene relación significativa con la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Tacabamba, 2021.

Ho: El nivel de satisfacción de las madres no tiene relación significativa con la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Tacabamba, 2021.

2.5 Variables del estudio

Variable independiente: Nivel de satisfacción de las madres.

Variable dependiente: Calidad de atención del profesional de Enfermería.

2.6 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Rangos	Niveles de medición
<p>Variable independiente:</p> <p>Nivel de Satisfacción de las madres</p>	Cuantitativa	Actitud que manifiesta la persona mediante su punto de vista de la atención que ha recibido en sus evaluaciones positivas y las diversas experiencias o intervenciones generadas por el cuidado de la salud (29).	Se utilizó una escala tipo Likert para determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención.	<ul style="list-style-type: none"> - Al ingresar al servicio de CRED la enfermera la saludo. - Considera que la decoración del consultorio es adecuada, - Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada. - Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre. - La enfermera le explico los procedimientos que se realizaron. - La enfermera le explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla. - La enfermera realizó la evaluación física. - Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista. - La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes. - La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta: más de 60 puntos. - Media: de 48 a 60 puntos - Baja: menos de 48 puntos 	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> - Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía. - Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia. - Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire. - Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención. - Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles. - Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo. - La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño. - La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED. - Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas. - Al terminar la consulta la enfermera se despide. - Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado. 		
--	--	--	--	---	--	--

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Rangos	Escala de medición
Variable dependiente: Calidad de atención del profesional de enfermería.	Cuantitativa	Suma de las propiedades y cualidades propias de un servicio que se ofrece, permitiendo apreciarlo bien o peor que otros con características similares para atender las exigencias del usuario o del cliente (34).	Se utilizó un cuestionario para determinar el nivel de calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad. - Eficacia. - Eficiencia. - Seguridad. - Comunicación. - Amable. - Oportuna. - Privacidad. - Comodidad. - Libre de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mala: 16 a 22 puntos - Regular: 8 a 15 puntos. - Buena: 0 a 7 puntos. 	Ordinal

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño y tipo de estudio

El trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto que, se utilizó la estadística y la medición numérica; de diseño no experimental, porque no se realizó manipulación de las variables de estudio; de tipo correlacional, puesto que se relacionó las variables de estudio (nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería) y de corte transversal, puesto que se recolectó la información en un momento único (46).

3.2 Población de estudio

El presente estudio incluyó a 213 madres de niños menores de 5 años, de acuerdo al Registro de Atención Diario (RAD) que se encuentra en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba (47).

3.3 Criterios de inclusión y exclusión

3.4.1 Inclusión

- Madres de niños menores de 5 años registradas en el registro de atención diario.
- Madres que decidan de manera voluntaria participar en el estudio, lo cual será sustentado con un documento de consentimiento.
- Las madres que no están limitadas en su capacidad de comunicación.

3.4.2 Exclusión

- Madres de niños menores de 5 años que no estén registradas en el registro de atención diario.
- Madres que no decidan de manera voluntaria participar en el estudio.
- Madres de niños que presentan alguna limitación de comunicación.

3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por cada madre de niño menor de cinco años que se atienden en el Consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. La información fue recolectada en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021.

3.5 Muestra o tamaño muestral

En cuanto a la determinación de la muestra, se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas donde se calculará la probabilidad de éxito ($p = 0,5$) bajo un nivel de confianza del 95% y la ocurrencia de un error del 6%.

Para su cálculo se utilizó la fórmula de a continuación:

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

En donde:

n= Muestra

N= 213 (población de madres con sus niños menores de cinco años)

Z= Coeficiente de 95% de confiabilidad. (1,96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.95%)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.05%)

E= Error Estándar, que corresponde el valor de 0.06

Calculando:

$$Muestra (n) = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 213}{0,06^2 (213 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$Muestra (n) = \frac{0,9604 * 213}{0,7632 + 0,9604}$$

$$Muestra (n) = \frac{204.5652}{1,7236}$$

$$Muestra (n) = 119$$

En base a los cálculos la muestra fue 119 madres con niños menores de cinco años.

3.6 Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, a libre demanda conforme llegaban al Control de Crecimiento y Desarrollo de su menor hijo(a), previa información sobre los objetivos de estudio y firma del consentimiento informado.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica de la recolección de información fue la entrevista, la cual permitió recabar la información sobre satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de Enfermería que brinda atención en El Centro de Salud Tacabamba.

3.6.2. Instrumentos

El **primer instrumento** utilizado fue el cuestionario tipo escala Likert, de Mellado C (2007), para determinar el nivel de satisfacción de las madres, dicho instrumento está conformado por 22 interrogantes de tipo cerrado las cuales tienen tres alternativas de respuesta: 1-nunca, 2-a veces y 3-siempre. El puntaje global de cada uno de los ítems corresponde al: nivel de satisfacción alto: más de 60 puntos, medio: de 48 a 60 puntos y bajo: menos de 48 punto (48)

El cuestionario cuenta con la confiabilidad del instrumento mediante la evaluación de un grupo de especialistas, constituido por profesionales del área de Enfermería conocedoras del tema de estudio, posteriormente llevó a cabo una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, por lo que, se procedió a aplicar el instrumento a 30 madres con características similares a las del estudio, en las que se utilizó el α de Crombach cuyo valor fue de 0,68, por lo tanto, el instrumento fue confiable.

El **segundo instrumento** se utilizó para medir la calidad de atención fue diseñado por Araujo T. Chabeli B. Chinchay N. el cual tuvo algunas mejoras realizadas por Maldonado R. (2012) (49), el cuestionario puntualiza dos opciones de respuesta: de acuerdo y en desacuerdo, el primero tiene una calificación de 1, mientras que el segundo de 0, está compuesto por 22 preguntas de las cuales ocho son positivas y las demás negativas, sumada cada ítem la puntuación final fue: calidad de atención mala: de 16 a 22 puntos, regular: de 8 a 15 puntos y buena: de 0 a 7 puntos. Se realizaron arreglos de adaptabilidad del instrumento, se efectuó la prueba de consistencia de cada interrogante del cuestionario con el fin de determinar su validez y la relación de correspondencia que guardan con la variable de estudio. Con ese fin se observó que el coeficiente de Alfa de Cronbach de cada ítem es mayor al 0.3, aunque en algunos casos este valor es cercano, de modo que se estimó conveniente conservar dichos ítems dado que el valor de confiabilidad de todo el cuestionario no difería de forma positiva de 0.821.

3.8 Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió los siguientes trámites correspondientes:

- El inicio de la recopilación de datos se dio con el trámite correspondiente solicitando permiso al Gerente del Centro de Salud Tacabamba para recibir el consentimiento respectivo de parte de dicha institución, previamente haber hecho el alcance del concepto y propósito de la investigación.
- Se coordinó con el encargado(a) del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo con el fin de conseguir datos confiables de parte de los niños de las madres.
- Se puso de conocimiento a las madres los objetivos y la metodología del estudio, el criterio para la entrevista de cada madre fue a libre demanda conforme llegaban al C.S. Tacabamba hasta completar la muestra según los criterios de inclusión, previa firma del consentimiento informado (*Anexo N°3*) donde se cumplió con las medidas de bioseguridad para evitar el contagio de la Covid-19.

- La aplicación de los instrumentos se dio por el investigador en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo a las madres de niños menores de cinco años que se hallan registradas en el Registro de Atención Diario (RAD), respetando las medidas adoptadas para evitar el contagio de la Covid -19.
- El instrumento fue aplicado en dos momentos, la primera parte del instrumento sobre satisfacción del usuario y el segundo fue la aplicación del instrumento sobre calidad de atención en el servicio.
- La duración de aplicación de cada instrumento a cada madre se realizó en un tiempo de 10 minutos la primera parte sobre satisfacción del usuario y 10 minutos para calidad de atención.

3.9 Prueba piloto, validez y confiabilidad del instrumento

La prueba piloto se realizó en el Centro de salud Patrona de Chota por ser este de las mismas características al que se ha realizado el estudio, en esta prueba participaron 15 madres de niños menores de cinco años que llegaron a atenderse en el Consultorio de Control de Crecimiento y desarrollo, dando como resultado para el instrumento de calidad de atención un Alpha de Cronbach = 0,851 encontrándose dentro de la categoría muy bueno. Para el instrumento que mide la satisfacción de las usuarias también se aplicó el Alpha de Cronbach = 0,821 también encontrándose dentro la categoría Muy buena. La prueba piloto de dichos instrumentos, nos permitió decir que los instrumentos son confiables y pueden ser utilizados para medir la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

3.10 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información recabada se utilizó la herramienta estadística Estatistics Statistical Package Sciences Social (SPSS) versión 25, en el cual se elaboró una base de datos en donde se registró todas las respuestas de los cuestionarios. La estadística descriptiva se determinó mediante la frecuencia absoluta y relativa, mientras que el análisis bivariado se realizó mediante la prueba estadística del Chi cuadro de Pearson.

3.11 Consideraciones éticas

Para garantizar la validez del trabajo de investigación, se tuvieron en consideración los siguientes principios éticos (50):

- **Autonomía**

Se da por hecho el respeto a las propias elecciones del paciente con respecto a su privacidad. En esta investigación se respetó la decisión de colaboración o no en las encuestas, para ello se utilizó el consentimiento informado.

- **Beneficencia**

Principio ético que se basa en el bienestar del paciente. En este estudio de investigación se benefició a las madres con sus respectivos niños en razón de que se evaluó la asistencia proporcionada por el personal de enfermería.

- **Maleficencia**

Significa evitar cualquier acto dañino sobre el paciente. Es importante aclarar que en el presente estudio no hubo perjuicio de ningún tipo de las madres y sus menores hijos.

- **Justicia**

Principio ético que consiste en no dar tratos preferenciales, es decir tratar con equidad a todos. En el estudio se trabajó con las madres que llevan a sus menores hijos a sus controles, sin discriminación alguna, de acuerdo a los criterios de inclusión; por lo que, se les trató de forma igualitaria, con el mismo nivel de respeto para cada una de las participantes.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla 01: Características sociodemográficas de las madres de los niños que se atienden en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.

Características sociodemográficas	n	%
Edad		
De 18 a 27 años	28	23,5
De 28 a 37 años	74	62,2
De 38 a 48 años	17	14,3
Grado de instrucción		
Sin instrucción	9	7,6
Primaria	42	35,3
Secundaria	51	42,8
Superior	17	14,3
Ocupación		
Ama de casa	95	79,8
Independiente	19	16,0
Dependiente	4	3,4
Otros	1	0,8
Procedencia		
Zona urbana	65	54,6
Zona rural	54	45,4
Estado civil		
Soltera	7	5,8
Conviviente	71	59,7
Casada	41	34,5
Total	119	100,0

En la tabla 1, se observa que 62,2% de las madres de niños atendidas en el Consultorio de Crecimiento y desarrollo tienen entre 28 a 37 años de edad, el 23,5% de 18 a 27 años, seguido de un 14,3% de madres que tienen las edades entre 38 a 48 años.

Resultados que guardan relación con los de Huanca Y, quien en su estudio encontró que el 49% de madres tienen de 28 a 37 años de edad (21). También se relaciona con los de Ríos L, donde el 75,8% de las madres tuvo de 18 a 37 años de edad (18). Asimismo, a los del Instituto Nacional e Informática (INEI), donde el Perú tiene una población relativamente joven, que representan más del 30% de la población y además la edad reproductiva de las madres cada vez es mucho más temprana; por lo que, este grupo poblacional se ha incrementado de manera dramática en los últimos años, sobre todo en la zona más pobres de nuestro país (51).

En relación al grado de instrucción se observa que el 42,8% de madres de niños que llegan al consultorio de CRED su grado de instrucción es secundaria, seguido del 35,3% que tienen primaria, 14,3% cuentan con grado de instrucción superior y solo 7,6% no tienen ningún grado de instrucción. Dato que son similares a los encontrados por Chacon I, en donde el 8% de madres que llevan sus niños para ser atendidos no tienen ningún grado de instrucción; mientras que más de las tres cuartas partes tienen algún grado de instrucción (52).

Motañez M, enfatiza que el grado de instrucción se refiere al último año de estudio o al año de estudio completado por una persona en el que puede demostrar sus capacidades cognitivas, conceptuales y superdotadas, estas pueden ser, sin estudios, primario, secundario o superior tanto universitario como no universitario (53). En el estudio, llama la atención que las madres que no tienen ningún grado de instrucción (7,6%) representan un alto porcentaje, esto indicaría que la orientación y consejería que brinda el personal de Enfermería no estaría siendo tan efectiva y se tendría limitantes en el cuidado y atención de los niños.

Con respecto a la ocupación, el 79,8% es ama de casa, es decir más de las tres cuartas partes de las usuarias de este servicio están dedicadas a las labores domésticas, 16% son independientes, 3,4% dependen de alguna persona o de alguna institución del Estado y solo 0,8% tienen otro oficio. De los cuales

podemos inferir que en la mayoría de distritos las mujeres son las que se dedican a las labores domésticas y al cuidado de los niños, por lo que no cuentan con estudios superiores que les permita dedicarse a otras labores, además éstas se comprometen jóvenes y son dependientes de otras personas.

De acuerdo a la procedencia más de la mitad de las madres (54,6 %) son de la zona urbana del distrito de Tacabamba, y el 45,4% son de zona rural. Resultados similares a los encontrados por Orihuela K, en donde el 51,1% de madres son de zonas urbanas y el 48,9% son de procedencia rural (54).

De lo anterior podemos inferir que por ser un Centro de salud y estar ubicado en un distrito de donde tiene la mayor población con respecto de los demás, su población que atiende es más de la mitad de la zona urbana. Además, podría deberse a que muchas de las familias migran del campo a la ciudad en busca de mejoras salariales y mejoras educativas.

Con respecto al estado civil, el 59,7% de las madres son convivientes, 34,5% son casadas y solo 5,8% son solteras. Resultados similares a los de García E, en donde más del 70% de las madres son convivientes o casadas y solo 30% son madres solteras (20). De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 67,0% tienen pareja, ya sea que estén casados o convivientes: 3,7% (2 millones 865 mil 316) son casados (as) y el 32,3% (2 millones 669 mil 249) son convivientes. El 16,0% (1 millón 320 mil 670) son solteros, el 8,0% viudo, el 7 % separado y el 1,5% divorciado (55).

Datos que son alentadores porque al hacer una sumatoria entre casadas (34,5%) y convivientes (59,7%) tenemos que más del 94,2% tienen un hogar constituido, y estos hogares permite que sus integrantes se desarrollen, se apoyen mutuamente entre sus integrantes y sean una sola fuerza para salir adelante, y así los hijos se desarrollen con autonomía.

Tabla 02: Nivel de satisfacción de las madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.

Nivel de Satisfacción	n	%
Baja	9	7,6
Media	52	43,7
Alta	58	48,7
Total	119	100,0

En la tabla 2 se observan que predomina el nivel de satisfacción alta de la madre con el 48,7%, seguido con 43,7% satisfacción media y solo un 7,6% satisfacción baja según la de atención que brinda el profesional de enfermería.

Resultados similares a los de Quispe M, en donde el 48,15% de las madres atendidas el consultorio de Crecimiento y desarrollo se encuentran con nivel de satisfacción alta, 44,4% de ellas estuvieron nivel de satisfacción media y el 7,41% fueron con nivel de satisfacción baja por dicha atención recibida (23). A los de Chunga C, en donde el 57,3% de madres encuestadas se encuentran con nivel de satisfacción alto por la atención recibida, el 40,9% estuvieron con nivel satisfacción media y solo el 1,8% estuvieron con nivel satisfacción baja (19).

También son parecidos a los de Castillo P, en donde el 74% de las madres que llega a atenderse en el consultorio refieren están con satisfacción alta con el servicio brindado, el 24% satisfacción media y el 2% estuvieron con satisfacción baja (24).

Difieren al estudio de Huanca Y, en donde el 78,2% de las usuarias que participaron en el estudio refieren estar con nivel de satisfacción baja por la atención que le ha brindado el establecimiento, el 21% estuvieron con nivel de satisfacción alta (21). También difieren a los de Huayhua L, quien encontró que 88% de las madres estaban con satisfacción baja por la atención que brinda el consultorio de Crecimiento y desarrollo, el 12% con satisfacción media (17).

Según Cubas J, la satisfacción se refiere a la asistencia recibida del servicio de salud mediante la percepción y expectativas del paciente. Es exactamente la respuesta por la valoración del desempeño de parte del sistema de salud basado en dos aspectos la infraestructura del lugar y las condiciones del servicio percibido (28). Mientras que, Linder P, menciona que la satisfacción es la actitud que manifiesta la persona mediante su punto de vista de la atención que ha recibido en sus evaluaciones positivas y las diversas experiencias o intervenciones generadas por el cuidado de la salud (29).

Al constatar con la literatura Watson J, en su teoría atribuye a la humanización del equipo profesional en cualidades humanas que optimiza la calidad de servicio. Por ello, Enfermería se rige bajo la esencia del cuidado que opera más allá de lo personal con una comunicación intelectual y afectiva, en función de la persona para cuidar, enriquecer y salvaguardar su humanidad, de este modo, se pueda brindar apoyo a la persona a que pueda comprender el padecimiento, angustia, malestar y existencia y que esta pueda contribuir autoconocimiento, autocuración y autocontrol a otro (26).

Al analizar los resultados encontrados en el estudio nos llama la atención ya que menos del 50% de usuarios atendidos en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en Centro de salud Tacabamba están con un nivel de satisfacción alta con la atención que reciben, esto nos indica que la atención en este consultorio se encuentra en proceso de implementación por parte del establecimiento de salud, no cuentan con un ambiente adecuado para su atención, material suficiente para la atención de los niños en todos sus aspectos como: materiales para estimulación temprana, materiales para tamizajes, materiales para consejerías que son de mucha importancia para que las madres usuarias estén satisfechas con la atención de los niños.

Por otro lado, el 43,7% de estos usuarios se encuentran con un nivel de satisfacción media, datos que son preocupantes en este servicio, toda vez que las madres no se interesan por el servicio puesto que no cumple con las expectativas, y que vienen a atenderse solo por cumplir para recibir programas sociales por parte del estado, o porque el personal de salud que atiende en dicho servicio no cuenta con un trato humanizado al usuario y no tiene el liderazgo para resolver dudas y tomar decisiones de acorde a los problemas que se presentan en los niños o en

casos de las madres que vienen de muy lejos y requieren que les atiendan rápido lo cual no respeta el tiempo de un procedimiento normal del control del niño. Además, no se estaría realizando una evaluación o procedimientos según la edad del niño atendido en el establecimiento de salud, todo esto se ve reflejado o manifestado como el nivel de satisfacción media por parte de las madres.

Tabla 03: Calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021.

Calidad	N°	%
Mala	65	55,0
Regular	34	28,0
Buena	20	17,0
Total	119	100,0

En la tabla 3, se observa que el 55,0% de los profesionales de Enfermería percibieron que la calidad de atención es mala, el 28% una calidad de atención regular y el 17,0% tuvo una buena calidad de atención.

Resultados similares a los encontrados por Carmen y Sosa, donde 52,6% de madres presentó baja calidad de atención, el 21,1% presentó calidad media y el 26,3% calidad alta de atención (22). Teniendo en cuenta Huayhua L, encontró que el 70% de usuarios presentó calidad de atención baja, seguido de un 14% de madres con calidad de atención media y el 16% con alta calidad (17). Así mismo Albornoz D, en su estudio encontró que 65% de usuarios tuvo baja calidad de atención, 18,8% calidad media y el 16,3% con calidad alto de atención (56).

Sin embargo, difieren a los estudios de Ríos L, en donde el 76,7% de madres refieren haber recibido una atención de calidad alta, el 23,3% recibió una atención con calidad media (18). También difieren a los de Chacón I, en donde el 10% de las madres fueron atendidas con baja calidad, el 55% de fueron atendidas con calidad alta y 35% con calidad media (52).

Según la OMS, calidad significa proporcionar un servicio de salud a cada paciente basado en criterios y metodologías clínicas con el fin de ofrecer una asistencia sanitaria adecuada, y como consecuencia, conseguir una mejora de la salud del paciente y, lo más importante, maximizar la satisfacción del usuario con la prestación del servicio que recibe (33). Mientras que, para la Real Academia Española (RAE), es un conjunto de hechos que facultan como correcto o no un producto o servicio en comparación con los demás (34).

Según el Ministerio de Salud, la meta de todos los profesionales del área de Enfermería es aumentar el agrado del usuario, situación que abarca el cumplimiento de principios éticos, los métodos, los conocimientos científicos y la interrelación con los profesionales como aspectos de la calidad (41). Esto garantiza que la madre contenta no busque otros establecimientos que ofrezcan una asistencia parecida. En consecuencia, es casi seguro que, si una organización sanitaria quiere tener éxito, debe centrarse en conseguir pacientes satisfechos.

Watson J, explica al cuidado como un eje que debe embarcar a los profesionales de enfermería con cognición en el ambiente laboral, capacitados en habilidades, destrezas técnicas que auxilien a los individuos a intervenir en el mejoramiento y recuperación de la salud con compromiso por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, esté sano o enfermo, para poder así mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en salud en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (26). Estos elementos que ayudan a la humanización de los cuidados se enfocan en el desarrollo del cuidado familiar sea continuo, primordial de vida, seguro para el paciente, respeto a la cultura, con toque humano, el uso de tecnologías y fundamentalmente centrado en la salud del paciente.

Estos resultados probablemente se deban a que en el Consultorio de Control y Crecimiento y Desarrollo no se está haciendo una atención de calidad, además la atención no es oportuna, el tiempo de espera para la atención muchas veces es prolongado y el personal que atiende en el servicio no brinda un trato humanitario; todos estos factores estarían repercutiendo para que la mayor parte de las madres de familia no este satisfecha con la calidad de atención. Por lo que, estos resultados son preocupantes y se debe implementar intervenciones efectivas enfocadas a fortalecer las capacidades y habilidades del profesional de enfermería, a razón del grado de satisfacción de las madres de familia, brindando una atención oportuna e integral, y en donde se faculte el desarrollo pleno y óptimo de los niños; asimismo se identifique los riesgos y perturbaciones presentes en los niños, poder intervenir a tiempo, y de esta manera evitar secuelas y/o complicaciones.

Tabla 04: Relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021

Nivel de Satisfacción	Calidad de atención						Total
	Mala		Regular		Buena		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Baja	3	4,8	1	3,0	5	25,0	9
Media	31	47,6	14	41,2	7	35,0	52
Alta	31	47,6	19	55,8	8	40,0	58
Total	65	100,0	34	100,0	20	100,0	119

Prueba de hipótesis

Satisfacción de la madre / Calidad de atención del profesional de enfermería	Valor	Gl	p-valor
Chi cuadrado de Pearson	13,005	1	0,736*

* $p > 0,01$ (nivel bilateral).

En la tabla 4, se observa que el 55,8% de madres de niños menores de cinco años refieren un nivel de satisfacción alta y reciben una calidad de atención regular, el 47,6% refieren una alta satisfacción presentan una calidad de mala atención y el 47,6% refieren un nivel de satisfacción media presentan una mala calidad de atención.

Estos resultados son similares a los de Quispe M, donde encontró que 48,1% presenta un nivel de satisfacción media y tienen una calidad regular de atención, el 44,4% está con una satisfacción alta y han sido atendidos con calidad buena, el 7,4% están con satisfacción baja y tiene mala calidad atención (23). Asimismo, guardan relación con Carmen V, donde encontró que 38% están con un nivel de

satisfacción alta y una calidad de atención regular, 34% están con alta satisfacción y recibieron una atención de mala calidad, 28% están con satisfacción alta y recibieron una calidad de atención buena respectivamente (57).

Sin embargo, difieren a los de Chunga C, donde el 57% de usuarias tienen una alta satisfacción, 40,9% están en una satisfacción media y solo 1,8% una baja satisfacción (19). Asimismo, a los de Castillo P, en donde 87,5% están con insatisfacción y una buena calidad de atención, 72,5% han recibido calidad de atención buena (24).

Al relacionar las variables (satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería) no existe relación significativa a través de la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson cuyo $(P= 0,736)$ a un nivel de significancia del 5%; por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Por tal razón Watson J. en la Escala de la medición del Cuidado Humano Transpersonal menciona a la labor de los profesionales como una forma holística, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención a través de la relación paciente- enfermera (24). El cuidado es la existencia de Enfermería por medios de diferentes acciones transpersonales e intersubjetivas que mediante esas acciones ayudaran a la protección, mejoramiento y la preservación de la humanidad, ayudando así a la persona a hallar un significado de las sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente. (26)

El sustento teórico del estudio es el Modelo desarrollado por Parasuraman et al, basado en estrategias y procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones. El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios (25).

Por tanto, existe una brecha (brecha 1) entre lo que la organización percibe sobre las expectativas del cliente y lo que el cliente realmente espera. Empero, aun cuando la organización logre entender con claridad las expectativas de sus clientes, pueden existir dificultades si ese conocimiento no se traduce en diseños

y estándares de servicio orientados a los clientes (brecha 2). Una vez la organización dispone de los diseños y los estándares, están lista para prestar servicios de alta calidad, lo cual no es cierto, ya que debe tener sistemas, procesos y personas que aseguren que la ejecución del servicio efectivamente igual (o incluso supere) los diseños y los estándares establecidos (brecha 3). Una vez que la organización cuenta con todo lo necesario para cumplir o superar efectivamente las expectativas del cliente, debe asegurarse de que las promesas que se formulan a los clientes se igualen con lo que se proporciona (brecha 4). Finalmente, existe una brecha (brecha 5) entre el servicio esperado y el servicio percibido (25).

Este modelo se relaciona con el estudio, todavía vez que toda institución de salud tiene la necesidad de cerrar la brecha del cliente, es decir, llenar vacío que existe entre las percepciones y las expectativas de las madres, para ello será, entonces, necesario cerrar las brechas de la organización; además, este modelo se enfoca en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden utilizar con el fin de impulsar un servicio de calidad.

El predominio de más del 50% de madres con un alto nivel de satisfacción y con una atención regular, podría estar asociado a las dificultades presentadas en la calidad de atención hacia las madres de los niños, debido a la demora en la atención, ambiente muy reducido que no se adecuan para la atención y baterías incompletas (EEDP y TEPSI) para evaluar el desarrollo de los niños. Además, las madres refieren que la atención recibida se expresa de la siguiente manera: “tengo mucho tiempo de espera”, “la manera de hablar de la enfermera en algunos casos no es agradable”, “no entiendo lo que la enfermera me dice”, “la enfermera a veces esta de mal humor”, entre otras. En tal sentido, es de carácter imperativo fundar la empatía en los padres que concurren a los establecimientos de salud, de modo que, se les brinde una atención cordial, sensible y que denote preocupación e interés por la salud de los niños.

Por otro lado, la calidad de atención y la satisfacción del usuario constituyen dos aspectos importantes que influyen en la atención de salud de calidad; de allí la importancia de la gestión de los servicios de salud por parte de los directivos de las instituciones de salud, para brindar un servicio de atención de calidad, valorando la integridad del paciente, respetando su cultura y de esta manera alcanzar su bienestar pleno.

CONCLUSIONES

1. La mayor parte de las madres usuarias que llegan con sus niños al Consultorio de CRED son adultos de 28 a 37 años, en su mayoría tienen secundaria completa, y casi en su totalidad de las madres se dedican como ama de casa; además más de la mitad de madres son de la zona urbana y mantienen una convivencia.
2. En el consultorio de CRED menos del 50% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción por la atención que reciben, seguido por las que están con un nivel de satisfacción media.
3. La calidad de atención que se brinda en el consultorio de CRED es mala en más de la mitad de las madres de los niños, seguido de regular calidad de atención con un porcentaje bastante considerable, además solo una cuarta parte consideran que han sido atendidas con una buena calidad en el consultorio.
4. Al establecer la relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de Enfermería que recibieron no existe relación a través de la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson cuyo p valor fue de 0,736 a un nivel de significancia del 5%.

RECOMENDACIONES

- **Al Personal del Consultorio de Control de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba.**
 - Fortalecer su conocimiento a través de la capacitación continua para brindar una atención de calidad que conlleve a la asistencia frecuente de las madres al Establecimiento de Salud.
 - Plantear un Plan de Mejora Continua tomando en cuenta los resultados desfavorables y así formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención y lograr que la madre se sienta satisfecha.
 - La atención que se brinda a las madres debe respetar su interculturalidad.

- **A los directivos del Centro de Salud Tacabamba.**
 - Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención, mediante programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos y de esta manera satisfacer sus demandas.

- **A la Universidad Nacional de Cajamarca Filial – Chota**
 - A los docentes:**
 - Promover investigaciones que permita plantear estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de atención.

 - A los estudiantes:**
 - Profundizar más en este tema tomando en cuenta los resultados encontrados en la presente investigación como base para nuevos estudios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massip C, et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008;34(4):1-10. [acceso diciembre 2021]. Disponible desde URL: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
2. Martínez W, Lizarazo M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias [Internet]. Dialnet. 2012 [acceso diciembre 2021]. Disponible desde URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
3. Arandjo I. Nuevas Tecnologías y nuevos retos para el profesional de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2016 [acceso diciembre 2021].; 25(1-2): 38-41. Disponible desde URL: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100009&Ing=es.
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] Ginebra – Suiza, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad. [Internet] Ginebra – Suiza, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
6. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno. 2021. [acceso diciembre 2021]. Disponible desde URL: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>
7. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev. Espacios. [Internet]. 2021 [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/21420210.html>

8. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador,2020. [Tesis de Grado] [Internet]. Piura, Perú: Universidad César Vallejos, 2020 [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
9. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet]. 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
10. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de gestión de la calidad en salud. Ministerio de salud. 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. [Internet]. Lima – Perú; 2014. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib192/libro.pdf
12. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. [Internet]. Lima – Perú; 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
13. De león M, Ábrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Revista Saluta. [Internet]. 2022. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412>
14. Organización Mundial de la Salud. 57.º Consejo directivo 71.ª sesión del comité regional de la OMS para las Américas. [Internet]. Ginebra – Suiza; 2019. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

15. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet]. Lima – Perú; 2011. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
16. Patemina D. Satisfacción de los padres de los niños que vienen al programa de CRED de establecimiento de salud. [Tesis de Título] [Internet]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
17. Huayhua L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de Enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020. [Tesis de Título] [Internet]. Lima: Universidad Roosevelt, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/237>
18. Ríos L. 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. [Tesis de Título] [Internet]. Iquitos - Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
19. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de Enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo Febrero - marzo 2019. [Tesis de Título] [Internet]. Piura - Perú: Universidad Nacional de Piura, 2019. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
20. García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. [Tesis de Título] [Internet]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16522>
21. Huanca Y. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de Enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas. [Tesis de Título] [Internet]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19721>

22. Carmen V, Sosa, K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. [Tesis de Título] [Internet]. Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>
23. Quispe M. 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 I2 Amantani, Puno 2018. [Tesis de Título] [Internet]. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Castillo P, Coronado M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. [Tesis de Título] [Internet]. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1322>
25. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. [Internet]. 2011. [acceso julio 2022]. 10 (2). Pg. 146-162. Disponible desde URL: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
26. Guerrero R, De La Cruz R. Cuidado humanizado de Enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Revista Enfermería Herediana. [Internet]. 2015. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
27. Rivera L. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. Revista de Actualizaciones en Enfermería fascículo N° 10. 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicinas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
28. Cubas J. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/745>

29. Ampuero R. Mamani S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de Enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz Zamácola. 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5509>
30. Organización mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [consultado 05 de noviembre del 2021]. Ginebra – Suiza, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
31. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Heskett J. La cadena de beneficios del servicio: cómo las empresas líderes vinculan los beneficios y el crecimiento con la lealtad, la satisfacción y el valor. 1997. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=284>
33. Organización Mundial de la Salud (OMS). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. Ginebra – Suiza. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
34. Castro S. Nivel de Satisfacción de las madres de niños y niñas 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. [Internet]. 2016. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://1library.co/document/zx5j41dq-satisfaccion-atencion-consultorio-crecimiento-desarrollo-microred-yugoslavia-chimbote.html>
35. Ministerio de Salud. Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. Lima – Perú, 2007. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

36. Organización Mundial de la Salud (OMS). Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet]. Ginebra – Suiza, 2016. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL:<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
37. Rodríguez M. Grande M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. 2014. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
38. Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2018. [Internet]. Lima – Perú, 2015. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
39. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. 2011. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
40. Ramírez C. Perdomo A. Evaluación de la calidad del cuidado de Enfermería en la unidad de cuidados intensivos. 2013. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/460_25
41. Donabedian A. La investigación sobre la calidad de atención médica. Salud Pública. México; 1986. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/363>
42. Ministerio de Salud (MINSA). Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Internet]. Lima – Perú, 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
43. Pérez F. Filosofía y Ciencia de Enfermería vinculada al proceso formativo de sus recursos humanos. Gaceta Médica Espirituana. Brasil; 2011. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/790>
44. Andonaire C. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 de Tumbes, 2015. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_a19e4d59a78041b1cb08a11d002e8e3c

45. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima, [Internet]. Lima – Perú; 2006. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
46. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra ed. México: McGraw-Hill; 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
47. Ministerio de Salud / Gobierno Regional de Cajamarca. Centro de Salud Tacabamba. [Internet]. Lima – Perú. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.deperu.com/salud-nacional/establecimientos-de-salud-gbno-regional-minsa/tacabamba-tacabamba-2753>
48. Mellado C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. 2016 [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_h.c.pdf?sequence=1
49. Maldonado R. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en los servicios de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Internet]. 2012 [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/12825>
50. Pallalazzani L. Bioética de los principios y bioética de las virtudes: El debate actual en los Estados Unidos. Revista de Medicina y ética. [Internet]. 1992. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
51. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). El 27% de la población peruana son jóvenes. [Internet]. Lima – Perú; 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n121-2015-inei.pdf>
52. Chacón I. 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]. Lima; 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://1library.co/document/y96k5xdy-satisfaccion-atencion-brindada-enfermera-consultorio-crecimiento-desarrollo-bastidas.html>

53. Motañez M. Relación entre grado de instrucción y nivel de conocimiento sobre salud bucal durante el embarazo en gestantes del Centro de Salud Maritza Campos Díaz Zamacola Arequipa, 2016. [Internet]. Arequipa – Perú; 2016. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://1library.co/document/z3dge7ey-relacion-instruccion-conocimiento-embarazo-gestantes-maritza-zamacola-arequipa.html>
54. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte, 2019. [Internet]. Lima; 2019. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
55. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Estado civil o conyugal del jefe (a) de hogar y ciclo de vida del hogar. [Internet]. Lima – Perú; 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1711/cap03.pdf
56. Alborno D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac, 2017. [Internet]. Lima; 2017. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
57. Carmen V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de Enfermería en el centro de salud cooperativa universal. 2018. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
58. Cárdenas JLJ. EL COMPONENTE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. TESIS. NUEVA UNION COMAS: LIMA; 2009[acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/514>

59. Norma técnica de Salud para el control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. R.M - N° 537 Lima; 2017. [acceso julio 2022].
Disponible desde URL:
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES

Introducción

Estimada madre, lea cuidadosamente y responda con sinceridad a cada una de las aseveraciones o ítems que se le pregunta; estamos interesados en conocer cuál es la satisfacción recibida en la atención de su hijo(a) menor de cinco años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

SIEMPRE (S) A VECES (Av) NUNCA (N)

Datos generales

- **Edad del niño:** años.
- **Edad de la madre:** años.
- **Sexo del niño:**
- **Grado de instrucción:** Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()
- **Ocupación de la Madre:** Ama de Casa () Independiente () Dependiente () Otros ()
- **Procedencia:** Zona urbana () Zona rural ()
- **Estado Civil:** Soltera () Conviviente () Casada ()

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA		
		S (Siempre)	Av (A veces)	N (Nunca)
01	Al ingresar al servicio de CRED el/la enfermero(a) la/le saludó.			
02	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
03	Considera que el/la Enfermero(a) está bien uniformada(o) y arreglada(o).			
04	Cuando acude a la consulta el/la Enfermero(a) llama al niño por su nombre.			
05	El/La Enfermero(a) le explicó los procedimientos que se realizaron.			
06	El/La Enfermero(a) le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
07	El/La Enfermero(a) realizó la evaluación física.			
08	Ante un problema detectado en la salud del niño el/la Enfermero(a) lo deriva a un especialista.			
09	El/La Enfermero(a) cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	El/La Enfermero(a) le sonríe y le habla al niño.			
11	El/La Enfermero(a) le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño el/la Enfermero(a) lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda el/la Enfermero(a) al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención el/la Enfermero(a) evita las corrientes de aire.			

15	Considera que el/la Enfermero(a) protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda el/la Enfermero(a) frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta el/la Enfermero(a) acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	El/La Enfermero(a) responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	El/La Enfermero(a) muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta el/la Enfermero(a) se despide.			
22	Considera que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado.			

Leyenda:

- 3 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre.
- 2 = AVECES: Cuando lo realiza casi siempre.
- 1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

ANEXO 02

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

Introducción

Estimada madre, lea cuidadosamente y responda con sinceridad a cada una de las aseveraciones o ítems que se le pregunta; estamos interesados en conocer cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el área de crecimiento y desarrollo. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

DE ACUERDO EN DESACUERDO

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
01	El/La Enfermero(a) me ha informado sobre la evaluación que realizara a mi niño(a) cuando ingrese al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		
02	El/La Enfermero(a) no se preocupa de verificar si entendí lo que explico.		
03	El/La Enfermero(a) no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
04	El/La Enfermero(a) es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
05	El/La Enfermero(a) conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los		

	logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño.		
06	El/La Enfermero(a) se muestra apurada y cortante mientras atiende a mi niño (a).		
07	El/La Enfermero(a) no se dirige a mi utilizando mi nombre.		
08	El/La Enfermero(a) me habla con palabras que no puedo entender y se muestra apurada.		
09	El/La Enfermero(a) es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.		
10	El/La Enfermero(a) no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		
11	El/La Enfermero(a) no se preocupa por enseñarme la alimentación que deben recibir mi niño(a), según su edad.		
12	El/La Enfermero(a) está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.		
13	El/La Enfermero(a) acude rápido cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
14	El/La Enfermero(a) se preocupa porque mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	El/La Enfermero(a) me dice que esté en silencio con actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).		
16	El/La Enfermero(a) explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	El/La Enfermero(a) se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		

18	El/La Enfermero(a) se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		
19	El/La Enfermero(a) pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.		
20	El/La Enfermero(a) presta atención y viene cuando la necesito para mi niño(a).		
21	El/La Enfermero(a) se muestra indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	El/La Enfermero(a) no me informo sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingrese al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación **“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.”**

Buenos días (tardes), señor, señora, joven, soy egresado de la EAP de Enfermería de la facultad ciencias de la salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, y estoy realizando una investigación relacionada con el nivel de satisfacción y la calidad de la atención que recibe por parte de su menor hijo en el Consultorio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Tacabamba; es por ese motivo se solicita su consentimiento para participar o no en el estudio, con la seguridad de que no se afectara en absoluto su integridad física ni moral.

Le informo, además, toda observación obtenida será manejada de forma confidencial o privada de uso exclusivo por el investigador y destruidas posteriormente. Si tuviera alguna duda solicite aclaración que gustosamente lo responderé.

Firma del consentimiento:

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD TACABAMBA. 2021.”** Habiendo sido informada (o) de los objetivos, deposito la plena confianza que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación asegurándome la máxima confidencial y que mi identidad no será rebelada.

FRIMA DE LA MADRE

ANEXO 04

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

- **Confiabilidad del Nivel de Satisfacción**

N de preguntas	22
Alfa de Cronbach	0,851

Confiabilidad Muy Alta

- **Confiabilidad de la Calidad de Atención**

N de preguntas	22
Alfa de Cronbach	0,821

Confiabilidad Muy Alta

ANEXO 05

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	TESIS DANIEL CHUNG NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES Y CALIDAD.docx (D146033533)
Submitted	2022-10-10 18:08:00
Submitted by	María Eloisa Ticlla Rafael
Submitter email	mticllar@unc.edu.pe
Similarity	13%
Analysis address	mticllar.undc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	AÑANCA- MISCHA-QUISPE. revision Urkund.doc Document AÑANCA- MISCHA-QUISPE. revision Urkund.doc (D91894941)		6
SA	Universidad Nacional de Cajamarca / YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx Document YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx (D139434452) Submitted by: nmedina@unc.edu.pe Receiver: nmedina.undc@analysis.orkund.com		7
SA	Universidad Nacional de Cajamarca / TESIS CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS--.docx Document TESIS CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS--.docx (D89148080) Submitted by: evega@unc.edu.pe Receiver: evega.undc@analysis.orkund.com		3
W	URL: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro_ssa?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-12-07 15:22:39		5
W	URL: https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/ Fetched: 2019-10-10 23:54:55		1
SA	Universidad Nacional de Cajamarca / tesis para pasar por Urkund.docx Document tesis para pasar por Urkund.docx (D130880251) Submitted by: mhurtado@unc.edu.pe Receiver: mhurtado.undc@analysis.orkund.com		10
SA	TESIS..COMPLETO..PATTY 1------.docx Document TESIS..COMPLETO..PATTY 1------.docx (D56281704)		1
W	URL: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/377/TESIS%20-%20CALLATA%20Y%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-04-11 17:44:55		1
SA	Universidad Nacional de Cajamarca / TESIS DANTE MAGOBER VASQUEZ MEDINA-CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021.docx Document TESIS DANTE MAGOBER VASQUEZ MEDINA-CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021.docx (D130885901) Submitted by: mhurtado@unc.edu.pe Receiver: mhurtado.undc@analysis.orkund.com		1
W	URL: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-10-10 18:08:17		4
SA	Universidad Nacional de Cajamarca / TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc Document TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc (D138078537) Submitted by: cyupanquiv@unc.edu.pe Receiver: cyupanquiv.undc@analysis.orkund.com		3

W	URL: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4413/Ana_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-22 20:16:49		1
W	URL: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-08-23 23:21:57		2
W	URL: https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/79/INFORME-BACH.%20CYNTHIA%20TICLLA%20%20BELDA%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-07-03 01:13:08		1
W	URL: https://core.ac.uk/download/pdf/323345922.pdf Fetched: 2022-10-10 18:08:14		1
W	URL: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1 Fetched: 2021-11-09 02:12:25		2
SA	UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf Document UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf (D100322782)		1
SA	INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx Document INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx (D144639580)		1

ANEXO 06

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Ciudad Universitaria -1Q -115- Av. Atahualpa N° 1050-Cajamarca - ☎ 076-599227 anexo 1272

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud- Universidad Nacional de Cajamarca Dra. Martha Vicenta Abanto Villar que suscribe, deja

CONSTANCIA

Que, la tesis titulada **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**, presentada por el Bachiller en Enfermería **Daniel Antony Castillo Chung**, ha sido revisada en el Software Antiplagio **URKUND** de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo un puntaje de 13% de similitud, considerado dentro de los parámetros requeridos. Teniendo como Asesora a la **M.Cs. María Eloisa Ticlla Rafael**.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que considere convenientes.

Cajamarca, 11 de octubre del 2022

