

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
CHOTA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, CENTRO DE SALUD
PATRONA DE CHOTA, CHOTA 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Bach. YOEL CARUAJULCA MARRUFO

ASESOR

Mg. ANÍBAL OBLITAS GONZALES

CHOTA – PERÚ

2022

COMITÉ CIENTÍFICO



Mg. Aníbal Oblitas Gonzales
Asesor



Dr. HERNÁN TAFUR CORONEL
DOCENTE
CEP: 28897

Dr. Hernán Tafur Coronel
Presidente del comité científico



Dra. Zoila Isabel Cárdenas Tirado
DOCENTE - UNACH
C.E.P. 98678

Dra. Zoila Isabel Cárdenas Tirado
Miembro del comité científico



Mg. Luz Guísela Bustamante López
Miembro del comité científico

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme culminar mi carrera profesional y por ser mi guía en cada momento de mi vida.

A mis padres por su gran esfuerzo y brindarme una educación, permitiendo con ello ser una mejor persona.

A mi asesor por guiarme en el desarrollo y culminación de mi informe de tesis.

A:

Dios por ser siempre mi fortaleza en los momentos más difíciles, a mis padres por ser mi apoyo incondicional y a mis docentes por brindarme una formación profesional basada en conocimientos y valores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	Pág.
ABSTRACT	viii
CAPITULO I	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO II	1
MARCO TEORICO	5
2.1. Antecedentes del estudio.	5
2.2. Bases conceptuales.	8
2.3. Definición e términos básicos.	15
CAPÍTULO III	17
MARCO METODOLÓGICO	17
3.1. Ámbito de estudio.	17
3.2. Diseño de investigación.	17
3.3. Población, muestra y unidad de estudio.	18
3.4. Operacionalización de las variables.	18
3.5. Descripción de la metodología.	19
3.6. Procesamiento y análisis de datos.	23
CAPÍTULO IV	24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Patrona de Chota 2021	24
4.2. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021.	27
4.3. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021.	30
4.4. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota 2021.	33
CAPÍTULO V	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana.	24
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica.	27
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno.	30
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería.	33

ÍNDICE DE ABREVIACIONES

CRED:	Crecimiento y Desarrollo
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINSA:	Ministerio de Salud
OMS:	Organización Mundial de la Salud
PAN:	Programa Articulado Nutricional

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021; estudio cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, conformado por una muestra de 121 madres con niños menores de cinco años, la técnica de recolección de los datos fue una encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por juicio de expertos. Los resultados obtenidos acerca de la calidad de atención de enfermería, muestran que el 95% de las madres presentaron satisfacción completa, en la dimensión humana; 90,9%, satisfacción completa, en la dimensión técnico-científica y 99,2%, satisfacción completa, en la dimensión entorno. En tanto, a nivel general el 99,2%, de las madres mostraron satisfacción completa. Concluyendo que, las madres de niños menores de cinco años evidenciaron una satisfacción completa sobre la calidad de atención de enfermería brindada en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Palabras clave: Calidad de atención de enfermería, satisfacción, consultorio de crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the satisfaction of mothers about the quality of nursing care in the child growth and development office, Patrona Health Center of Chota 2021; Quantitative, descriptive and non-experimental cross-sectional design study, made up of a sample of 121 mothers with children under five years of age, the data collection technique was a survey and the instrument a questionnaire, validated by expert judgment. The results obtained about the quality of nursing care show that 95% of the mothers presented complete satisfaction, in the human dimension; 90.9%, complete satisfaction, in the technical-scientific dimension and 99.2%, complete satisfaction, in the environment dimension. Meanwhile, at a general level, 99.2% of the mothers showed complete satisfaction. Concluding that mothers of children under five years of age showed complete satisfaction with the quality of nursing care provided in the growth and development clinic.

Keywords: nursing care quality, satisfaction, office growth and development.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente viene siendo considerada como un indicador muy importante en calidad de la prestación de los cuidados, atención y servicios brindados por parte de los trabajadores de salud [1].

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que: “la satisfacción de las expectativas de los usuarios” como uno de los objetivos intrínsecos que permite evaluar logros del sistema de salud; basándose en la mejora de la calidad, se observa en los resultados sanitarios, en el buen nivel de excelencia profesional, adecuado uso de los recursos, mínimo riesgo para los usuarios y en un alto nivel de satisfacción del paciente; ello se refleja en la salud de la población en general [2].

En todos los servicios asistenciales del mundo, la calidad de atención es percibida como un factor primordial que contribuye para beneficiar a la salud. La atención brindada en cada establecimiento de salud por parte del profesional se hace de forma asistencial, sobre todo en los enfermeros(as) ya que tienen más notoriedad. Se define a la calidad de atención como: “un conjunto de características y acciones que contribuyen a una pronta recuperación de los pacientes con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades que tienen las personas” [3].

La atención ofrecida por el profesional de Enfermería en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo (CRED), esencialmente se orienta a proporcionar atención integral hacia los niños y a cumplir con las expectativas que tienen las madres sobre la atención recibida; lo que contribuirá con el fortalecimiento de las capacidades físicas, sociales, emocionales, cognitivas, comunicativas, etc. del infante [4].

El Ministerio de Salud (MINSA) establece como concepto que el control del crecimiento y desarrollo es un conjunto de actividades o acciones sistémicas y periódicas que desarrollan las(os) enfermeras(os) y su objetivo es vigilar oportunamente y adecuadamente del crecimiento y su desarrollo de los niños(as) [5].

A nivel mundial, en los últimos años se ha observado que el problema del inadecuado crecimiento de los menores de cinco años ha ido disminuyendo; esto se observa en los años 2000 y 2016 donde la prevalencia de este problema, se ha reducido del 32,7% al 22,9% y el total de los niños afectados ha disminuido de 198,4 a 154,8 millones, pero no todo ha mejorado o ha evolucionado igual en las otras regiones. En el continente asiático aún existen 86,5 millones de niños afectados con el crecimiento retrasado y de todos estos 61,2 millones habitan en la parte meridional. Así mismo, en el continente africano aumentó el número de niños(as) que tienen retraso en el crecimiento de un 50,4 a 59 millones en el periodo 2000 - 2016 [6].

En el año 2014, el Instituto Nacional de Estadística e Informática realizó la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud”, de un total de 181 establecimientos de salud: 55 correspondieron a EsSalud, 95 al MINSA, 22 a clínicas privadas y 9 a las Fuerzas Armadas y Policiales, reportando que el 70,1% manifestaron satisfacción completa, el 21,6% satisfacción media y el 8,3% insatisfacción [7].

Así mismo, en el año 2016, el Instituto Nacional de Estadística e Informática realizó la “Encuesta a Establecimientos de Salud sobre productos priorizados del Programa Articulado Nutricional- PAN”, cuyo propósito fue el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud y la cobertura del control de CRED en comunidades donde interviene el “Programa Nacional de Apoyo Directo a los Mas Pobres - Juntos”. En relación a la cobertura del control de CRED en menores de un año, de las observaciones realizadas en un total 183 establecimientos de salud, solo 18 (9,8%) muestran capacidad para brindar adecuada cobertura de atención [8].

Dicha encuesta indica que: “El tiempo promedio utilizado en cada atención es de 45 minutos; el 16,7% de las atenciones observadas tuvieron un rango de duración de 45 a 59 minutos; el 40,8% de las atenciones observadas duraron entre 15 y 29 minutos y el 33,8% del personal de Enfermería realizó el lavado de manos antes de evaluar al niño”; esto refleja que la atención que brindan los establecimientos de salud depende del cuidado que proporciona el profesional de Enfermería, lo que se

traduce en el nivel de satisfacción o insatisfacción que percibe la madre respecto a dicha atención [8].

El MINSA en la Política Nacional de Calidad en Salud, define a la calidad como un conjunto de características humanas, científicas y técnicas que el personal de salud debe tener para brindar una atención integral al usuario, a fin de mejorar la satisfacción respecto a la atención recibida. Situación similar a la que se observa en países sudamericanos, donde se toma en cuenta a la calidad como un factor fundamental de las atenciones en salud [9].

En esta perspectiva, el MINSA se encuentra trabajando constantemente en el mejoramiento de las atenciones en salud a fin de brindar una atención de calidad a toda la población usuaria; sin embargo, el obstáculo que no permite resolver los problemas de salud que se presentan viene a ser la precariedad de la prestación de servicios de salud; es por ello, que se propuso realizar y ejecutar un sistema sanitario que ayude a gestionar la calidad de atención, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad en la salud que promuevan el mejoramiento de la problemática sanitaria y los cuidados del paciente [10,11].

La atención primaria en los consultorios de CRED es realizado por profesionales en Enfermería, quienes están encargados de proporcionar y planificar las atenciones a las madres y niños; este proceso inicia con la valoración, continúa con el diagnóstico, planificación y ejecución de actividades, culminando con la evaluación; esto ayuda con el mejoramiento de la calidad de atención; además las expectativas de las madres estarán satisfechas acerca de la atención recibida.

La revisión bibliográfica permite referir que no se encontraron estudios similares a nivel regional y local; de allí la pertinencia del presente estudio, pues de ello, dependerá proponer medidas, estrategias y reforzar las intervenciones con el fin de que el servicio sea de calidad a partir de la problemática planteada. Además, en el marco de promoción del desarrollo infantil temprano, la atención infantil de calidad garantiza un óptimo crecimiento y desarrollo, prioritariamente en los primeros años de vida.

La investigación en relación a la evidencia científica y problemática identificada, permitieron plantear como pregunta: ¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021?, la hipótesis: “La satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021, es completa”.

El presente estudio de investigación planteó como objetivo general: “Determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patona de Chota, 2021”; y como objetivos específicos: “Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED, en la dimensión humana”; “Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED, en la dimensión técnico-científica” e “Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED, en la dimensión entorno”.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que el 95,9% de las madres presentaron satisfacción completa sobre la atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Patrona de Chota, en la dimensión humana; el 90,9% presentaron satisfacción completa en relación a la dimensión técnico-científica y el 99,2% presentaron satisfacción completa correspondiente a la dimensión entorno; finalmente el 99,2% presentaron una satisfacción completa sobre la calidad de atención de Enfermería. Concluyendo que las madres que tienen hijos menores de cinco años tienen satisfacción completa sobre la calidad de atención de Enfermería brindada en el consultorio de CRED del Centro de Salud Patrona de Chota.

La investigación está estructurada en cinco capítulos: Capítulo I, conformado por la introducción; Capítulo II, describe los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos; Capítulo III, desarrolla el marco metodológico; Capítulo IV, presenta los resultados y la discusión de evidencias de la recolección de los datos; Capítulo V, muestra las conclusiones y recomendaciones establecidas de la investigación y en la parte final se encuentran las referencias, y los anexos que sustentan el presente estudio de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Gonzales P, et al. (Colombia, 2017), realizaron la investigación “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincilejo”, cuyo objetivo fue: “determinar el nivel de satisfacción de los padres que acuden al programa de crecimiento y desarrollo”. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal. La muestra fue de 292 padres y madres. Los resultados evidencian que el 94,2% manifestó sentirse satisfecho, 96,2% haber recibido trato digno y respetuoso, 91,8% disponen de ambiente adecuado, 81,8% tiene privacidad y el 65,1% considera que el tiempo de espera es adecuado. Concluyen que la mayor parte de las madres y los padres se encuentran satisfechos con la atención recibida. El ambiente adecuado, el buen trato y la comunicación son los factores que tienen mayor relación con la satisfacción y el tiempo de espera se relaciona con la insatisfacción [12].

Chunga C. (Perú, 2019), desarrolló la investigación “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio de CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero-marzo”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED”. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal; con una muestra de 110 madres. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de las madres es alto en 57,3%, medio en 40,9% y bajo en 1,8%; en la dimensión humana, es alto en 50,9%, media en 47,3%, baja en 1,8%; en la dimensión técnico-científica, es alta en 70%, media en 29,1% y baja en 0,9%; y en la dimensión entorno, es alta en 48,2%, media en 46,4%, y baja en 5,5%. Concluye que la mayoría de las madres que acuden al consultorio de CRED tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería [13].

Orihuela K. (Perú, 2019), realizó la investigación “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”, cuyo objetivo fue: “Evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera”. Estudio descriptivo, de corte transversal, la población lo constituyeron 180 madres. Los reportes muestran que 93,5% estuvieron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión humana; 93,5% se mostraron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión técnico-científica; 95,7% estuvieron satisfechas y 4,3% medianamente satisfechas en la dimensión entorno y el 26,6% estuvieron satisfechas, 47,3% medianamente satisfechas y 26% insatisfechas. Concluye que la mayoría de las madres se encuentran satisfechas con respecto a la calidad de atención de brindada por parte de los profesionales de Enfermería [14].

Albornos D y Arica D. (Perú, 2018), desarrollaron la investigación “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”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería”. Estudio descriptivo y de corte transversal; la población lo constituyeron 80 madres. Los resultados evidenciaron que, 46,3% tenían satisfacción alta, 51,2% satisfacción media y 2,5% satisfacción baja en la dimensión humana; 52,5% tenían satisfacción alta y 47,5% satisfacción baja en la dimensión técnico científica; 16,3% mostraron satisfacción alta, 18,8% satisfacción media y 65% satisfacción baja en la dimensión entorno; 51,3% tuvieron satisfacción alta y 48,8% satisfacción baja. Concluye que la mayoría de las madres que acudieron al consultorio de CRED presentan un nivel de satisfacción medio con respecto a la calidad de atención de enfermería [15].

Quispe M. (Perú, 2018), realizó la investigación “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño – Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno 2018”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera”. Estudio cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población lo

conformaron 200 madres, con una muestra de 54 madres. Los resultados evidenciaron que 44,4% tenían satisfacción completa, 48,1% satisfacción media y 7,4% insatisfacción; 61,1% satisfacción completa en la dimensión humana; 59,2% satisfacción media en la dimensión técnico-científica y 51,8% satisfacción media en la dimensión entorno. Concluye que la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en el consultorio de CRED las madres presentaron un nivel de satisfacción media [16].

Castillo P y Coronado M. (Perú, 2018), desarrollaron la investigación “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”; el objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería”. Estudio de tipo cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal; la muestra lo conformaron 134 madres. Los resultados evidencian que el 74% se mostraron satisfechas, 24% tenían satisfacción media y 2% insatisfechas. Concluyeron que la calidad de atención que brindaron los profesionales de Enfermería en el consultorio de CRED las madres presentaron un alto nivel de satisfacción [17].

Milián K. (Perú, 2017), realizó la investigación “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Las Brisas-Chiclayo 2017”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería”. Estudio cuantitativo, de diseño correlacional y corte transversal. La población lo constituyeron 81 madres. Los resultados evidencian que en el nivel satisfactorio son: capacidad de respuesta 40%, fiabilidad 40% y elementos tangibles 45%; en relación a los que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: empatía 44% y seguridad 32%. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, se encontró que el 22% presentó satisfacción alta, 41% satisfacción media y 37% satisfacción baja con respecto a la atención técnica. Concluye que existe relación entre la satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería [18].

2.2. Bases conceptuales

2.2.1 Bases teóricas

La sustentación teórica de esta investigación es la teoría de Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau.

Esta teorizadora considera a la Enfermería como “un instrumento educativo, una fuerza de maduración que se enfoca en promover en la personalidad un movimiento de avance para una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria” [19]. Su teoría ha producido un gran impacto; porque es probable que haya sido una de las primeras en desarrollar un modelo teórico utilizando conocimientos extraídos de la ciencia del comportamiento. Esto exige en los profesionales de Enfermería una preparación técnico-científica y humana, dirigida a los usuarios para su desarrollo y bienestar. No basta visualizar al paciente desde una mirada anatómico funcional, sino personal, social y espiritual, es decir, íntegra [20].

En el marco de este modelo, los profesionales de Enfermería son los que se ocupan de las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad; es por ello que Peplau, considera que para tener buena salud es necesario satisfacer las necesidades biopsicosociales del individuo, además, las personas por medio de sus cualidades y personalidad contribuirán de forma productiva con su salud [21]; lo cual se traduce en una mejor atención, por lo tanto, en una mayor satisfacción del usuario del servicio de salud.

Se destaca la gran importancia que tiene la Enfermería en el proceso interpersonal para ayudar a la promoción de la salud y terapéutica; esto quiere decir que, es la relación humana que existe entre el paciente y el profesional de Enfermería, principalmente para reconocer algún problema y responder de acuerdo a las necesidades que se requieran y así lograr buena satisfacción con una atención de calidad.

Peplau describe 4 fases acerca de la relación enfermera-paciente [19]:

- Orientación: durante esta fase, las personas sienten que tienen necesidad y es donde buscan asistencia de un profesional. El profesional de Enfermería ayuda a reconocer y entender su problema al paciente.
- Identificación: los profesionales de Enfermería son los facilitadores en la exploración de los sentimientos que ayudan a los usuarios a sobrellevar las enfermedades o necesidades que tengan.
- Aprovechamiento: el usuario aprovecha el mayor beneficio de la atención que se ofrece a través de la relación enfermera-paciente.
- Resolución: se presenta cuando el usuario va dejando de lado gradualmente las metas ya cumplidas a medida que se optan por otras nuevas.

La relación que existe entre enfermero-paciente conlleva a la sensibilización de los profesionales de Enfermería en el aspecto más humano para contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención.

Finalmente, esta teoría se relaciona con el tema a investigar, puesto que fundamenta la interacción del enfermero y el paciente; donde el cuidado es la esencia del profesional de Enfermería, que se encuentra constituido por acciones intersubjetivas e interpersonales para preservar, mejorar y proteger a la humanidad, contribuyendo a encontrar un significado a los problemas o necesidades. Es por ello que el cuidado se reflejará en la calidad de la atención brindada al paciente, en este caso son las madres de familia que acuden al consultorio de CRED para realizar el control de sus niños(as).

2.2.2 Satisfacción de las madres sobre calidad de atención

"La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario" [22].

A. Satisfacción

Es "la medida de la atención como resultado del estado de salud, cumpliendo con las expectativas del paciente"; depende como

percibe el usuario a las características del tipo de servicio recibido y a las condiciones del área física [22].

B. Satisfacción del usuario

Está vinculada con la cantidad y calidad de información que se brinda al paciente, tomando en cuenta la comunicación que tiene el profesional de salud, lo que conlleva a un criterio de satisfacción. Así también, se entiende que la satisfacción del usuario se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia de los profesionales de salud y esta a su vez guarda relación con las cualidades personales a fin de interactuar [23].

Para lograr que el paciente se sienta satisfecho, se necesita responsabilidad, innovación, paciencia, previsión, respeto, eficacia e interacción con el usuario; por tanto, al cumplir con estos criterios, se estará brindando atención de calidad. Para ello, es necesario supervisar a los profesionales de Enfermería en relación a la atención brindada al usuario, además de evaluar este proceso con la finalidad de conocer la opinión y expectativas de los usuarios respecto a la atención ofrecida [24].

La satisfacción de los usuarios es de suma importancia por eso se tiene que evaluar constantemente para poder contribuir en la mejora y modificación de las debilidades y reforzar las fortalezas del profesional de Enfermería, lo que se traduce en usuarios satisfechos y el aumento de la demanda en el servicio [25].

C. Niveles de satisfacción

La satisfacción se muestra en tres niveles:

- Satisfacción completa: se cubren en su totalidad las expectativas de los pacientes a cerca de la de atención.
- Satisfacción media: se cubre en forma parcial o moderada las expectativas de los pacientes acerca de la atención.
- Insatisfacción: las expectativas de los pacientes no son cubiertas o no son atendidas [26].

D. Calidad

Según Molina J. [27], hace referencia a la OMS y define a la salud como: “La calidad asistencial implica asegurarse que cada usuario reciba un conjunto de servicios, diagnósticos y terapias adecuadas para conseguir una atención de calidad, teniendo en cuenta los factores y conocimientos del usuario acerca del servicio de salud con el fin de alcanzar mejores resultados, minimizando los riesgos de efectos iatrogénicos para obtener un alto nivel de satisfacción del usuario durante todo el proceso”.

Para Donabedian A. [28], “Calidad de atención es la aplicación de tecnología y ciencia médica de forma que se puedan optimizar los beneficios para la salud, disminuyendo de forma proporcional los riesgos. La calidad es el resultado que se espera en la atención”; por tal razón, para lograr una alta satisfacción de la atención en los usuarios, se deben ejecutar acciones y soluciones técnicamente óptimas; por ejemplo, las dudas que tienen los pacientes deben ser expresadas y explicadas, para la obtención de una buena satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida.

E. Calidad de atención en salud

Es “Aquella intervención que espera maximizar una medida de bienestar que comprenda la satisfacción del paciente después que se hace el balance entre las pérdidas y las ganancias esperadas que ocurren durante el proceso de atención”; también refiere que “La calidad se resume como el tratamiento que puede lograr equilibrio entre beneficios de salud y riesgos” [28].

El MINSA en sus lineamientos de política establece que “La calidad de atención es un derecho los ciudadanos, busca tratar con mayor solidaridad a la población, coloca a la tecnología y al conocimiento al servicio de la satisfacción de los pacientes, se orienta a mejorar la normativa y las capacidades de los profesionales de salud a fin de valorar y respetar la cultura y diversas condiciones de los usuarios. Trata de desarrollar un tratamiento adecuado que tome en cuenta el

trabajo, la subjetividad y la vida cotidiana de quien demanda el servicio, su autonomía y de sus derechos”. [29].

F. Calidad de atención en enfermería

La principal fuerza motriz de la calidad de atención en Enfermería es la creación de valores agregados hacia los cuidados, esto coadyuva al mejoramiento de los niveles de satisfacción de los pacientes en los servicios de salud [30].

La calidad de atención de enfermería viene a ser: “Aquella atención humanizada, oportuna, continua, personalizada y eficaz que ofrecen los enfermeros(as) de acuerdo a los estándares definidos para la realización de una práctica profesional responsable y competente que tiene como propósito satisfacer al usuario”. Dicho de otra manera: “Es la enseñanza de los cuidados de los enfermeros(as) para ofrecer ayuda efectiva y eficiente a las personas, familias y comunidades en general, está fundamentada en estándares técnicos y valores sociales, humanos, éticos y científicos [31].

El objetivo del profesional de Enfermería brindar una atención adecuada a los usuarios para satisfacer sus necesidades, incluyendo la técnica, la ética, las relaciones interpersonales y el conocimiento científico, como las dimensiones de calidad que abordan en el usuario a fin de obtener como resultado final la satisfacción [32].

G. Calidad en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED)

La buena calidad en los servicios de salud no solo es inherente a las personas que trabajan en el sector salud, sino también, de quienes demandan el servicio, porque la salud es un derecho humano fundamental para acceder a servicios de calidad. Esto representa un desafío que no se puede dejar de lado; se requiere, exige y desea que los servicios de salud sean los mejores, como cuestión de supervivencia. Es por ello que, todas las instituciones prestadoras de salud deben iniciar a inclinarse por el camino de la calidad de atención [33].

En los últimos años, la atención brindada en el área de CRED ha experimentado mejoras visibles en virtud al avance de la ciencia y la tecnología de la promoción de la salud, calidad de cuidados y la prevención. Pero, no solo influyen los avances, también se requiere de profesionales calificados para el cumplimiento y satisfacción de las demandas que día a día vienen siendo más complejas.

Los profesionales de Enfermería están capacitados para brindar los cuidados necesarios durante la primera etapa del niño (control de CRED, inmunizaciones, manejo de anemia, suplementación con micronutrientes, atención temprana del desarrollo, manejo de enfermedades prevalentes, etc.); siendo el primer nivel de atención, el espacio donde se desarrollan las actividades con mayor énfasis en la prevención y la promoción de la salud. Estos profesionales también muestran actitudes científicas relacionadas a la planificación, elaboración y ejecución de programas para ejercer el liderazgo en el cuidado de los niños, orientándose a mejorar la atención en área de CRED [34].

H. Dimensiones de calidad

Según Donabedian clasifica en tres dimensiones a la calidad: “Dimensión técnico-científica, dimensión humana y dimensión entorno; cada una cuenta con características diferentes en los servicios de salud” [28].

a) Dimensión técnico-científica

Son las capacidades con las que cuentan los profesionales de salud, teniendo como base su formación personal, la adquisición de conocimientos, habilidades y aptitudes para poner en práctica sus saberes y dar respuesta a demandas en salud presentadas y brindar atención de calidad a los usuarios de los servicios [35].

Las características son las siguientes:

- **Efectividad:** se refiere a los cambios de salud en forma positiva de las personas y de la población.

- **Eficacia:** alcanzar los objetivos planteados en la prestación de salud.
- **Eficiencia:** utilización correcta de recursos para lograr resultados propuestos.
- **Continuidad:** cuando la prestación del servicio no es interrumpida o paralizada por razones innecesarias.
- **Seguridad:** forma o manera que los servicios de salud son brindados, busca la optimización de los beneficios y disminución de riesgos de salud que son determinados por los procesos de la atención.
- **Integralidad:** conjunto de atenciones en salud orientadas a cada individuo, familia o comunidad, que depende de su condición o necesidad de salud [36].

b) Dimensión humana

Hace referencia a la relación interpersonal de la atención:

Presenta las siguientes características:

- **Respeto:** basado en los derechos, características individuales y culturales de las personas.
- **Información completa:** el usuario logra comprender los cuidados y las necesidades y demandas de atención en salud en forma oportuna y veraz.
- **Interés y consideración:** en las necesidades, demandas y percepciones del usuario externo e interno.
- **Amabilidad:** el trato durante la atención en salud debe ser empático, cordial y cálido durante la atención.
- **Ética:** practica de los principios éticos y deontológicos que están orientados al comportamiento y los deberes de los profesionales de salud [36].

c) Dimensión del entorno

Facilidad que tiene la institución para mejorar la prestación de los servicios de salud, genera valor agregado para las personas a costos sostenibles y razonables; considera, buena ambientación,

comodidad, orden, limpieza y equipos en un nivel básico, y calidad del servicio brindado [36].

I. Control de crecimiento y desarrollo (CRED)

Según la norma técnica de CRED N° 537-2017 del MINSA es definido como: “una intervención cuyo objetivo específico es vigilar el crecimiento y desarrollo adecuado de los niños, educación a los familiares para detectar oportunamente los riesgos y así contribuir a la disminución de los problemas de salud con el propósito de proteger el desarrollo integral de los niños. Los resultados buscan concientizar a los padres de familia sobre cómo debe ser la correcta alimentación, cuidado y crianza; también incluye los procesos de atención relacionados con la valoración, diagnóstico, intervenciones y el seguimiento” [37].

2.3. Definición de términos básicos

- a) Enfermería:** Referida a la atención autónoma y la colaboración dispensada de las personas de toda edad, grupos y comunidades, familias, personas enfermas o sanas, en cualquier circunstancia. Además, comprende la prevención y promoción de la salud, atención a personas en situación terminal y atención de discapacitados [38].

- b) Crecimiento:** Es el aumento celular, en tamaño y número, está vinculado con el aspecto cuantitativo de las personas [39].

- c) Desarrollo:** Es el proceso de cambios y adquisición de nuevas habilidades para la realización de funciones diferentes, constituye al aspecto formal o cualitativo de adaptación progresiva de las personas al ambiente. Se divide en cuatro grupos: movimientos finos adaptativos, movimientos gruesos, persona social y lenguaje [39].

- d) Atención:** conjunto de procesos conductuales que se llevan a cabo con las prestaciones de cuidados en salud a los usuarios, grupos familiares, a una comunidad y/o una población [40].

- e) **Calidad de atención:** Es un componente importante de la atención de salud, esta puede ser buena o mala, según lo que perciban los pacientes acerca de los cuidados brindados [41].

- f) **Satisfacción:** Es el indicador de calidad de atención que recibe el usuario, también valora las expectativas de cómo debería ser la atención y otras dimensiones que van más allá de encontrarse sano [41].

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito de estudio

La investigación se desarrolló en el distrito de Chota, se encuentra ubicado en la parte central de la provincia a 2388 msnm, a unos 150 km del norte de Cajamarca y a 219km al este de la ciudad de Chiclayo. sus límites son: por el norte con los distritos de conchan y Chigrip, por el oeste con el distrito de lajas, por el sur con la ciudad de Bambamarca y por el este con el distrito de Chalamarca; de clima templado [42].

El establecimiento de salud donde se realizó la investigación fue el Centro de Salud patrona de chota, se localiza en el jr. Ezequiel Montoya N° 718, a 6 minutos de la plaza de armas, pertenece al sector público, es de nivel I-3 unidad prestadora de servicios de salud preventivo promocional al servicio de la población de la zona rural y urbana de chota [43].

3.2. Diseño de la investigación

Investigación cuantitativa, porque los datos recolectados, procesados y analizados son numéricos; es decir, se utilizó la estadística; de nivel descriptivo, puesto que se centró en describir las variables y analizar su comportamiento.

El diseño fue no experimental y de corte transversal, dado que no se manipularon las variables y la recolección de datos se dio en un momento determinado.

3.3. Población, muestra y unidad de estudio

La población de esta investigación lo constituyeron 352 madres que acudieron a recibir atención con sus niños menores de cinco años al consultorio de CRED del Centro de Salud Patrona de Chota. para calcularla muestra se realizó mediante la prueba del “muestreo probabilístico aleatorio simple” con un nivel de confianza de 0.95 y error de 0.05; quedando conformado por 121 madres (ver anexo 4).

La unidad de estudio que constituye a la investigación son las madres que acudieron al consultorio de CRED con sus hijos menores de cinco años; teniendo en cuenta los criterios de inclusión, el investigador acudió al domicilio de las madres e informó detalladamente acerca del estudio y aquellas que aceptaron participar voluntariamente firmaron el consentimiento informado (Anexo 1).

Los criterios de inclusión fueron:

- Madres de familia con hijos menores de cinco años que acuden al consultorio de CRED en el centro de salud patrona de chota, con atenciones mínimas de tres controles consecutivos.
- Madres que aceptaron participar voluntariamente y firmaron previamente el consentimiento informado.
- Madres adultas mayores de 18 años.
- Madres que residen en la ciudad de Chota (zona urbana).

Los criterios de exclusión fueron:

- Madres con hijos mayores de cinco años de edad.
- Madres de familia que presenten alguna barrera de comunicación (sordera o mudez).
- Madres adolescentes.

3.4. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Valor final	Valor total
----------	-----------------------	-----------	-----------	-------------	-------------

Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería	Cuando los usuarios se encuentran complacidos acerca de la atención recibida por parte de los profesionales de Enfermería. También referido cuando las madres sienten o perciben una atención de calidad hacia sus hijos de parte del profesional de Enfermería [23].	Humana	Del ítem 1 al 9	Satisfacción completa 15-18 Satisfacción media 11-14 Insatisfacción 0-10	Satisfacción completa 36-50 Satisfacción media 21-35 Insatisfacción 0-20
		Técnico-científica	Del ítem 10 al 20	Satisfacción completa 17-22 Satisfacción media 11-16 Insatisfacción 0-10	
		Entorno	Del ítem 21 al 25	“Satisfacción completa” 8-10 Satisfacción media 5-7 Insatisfacción 0-4	

3.5. Descripción de la metodología

3.5.1. Métodos

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, instrumento que sirvió para recolectar información obtenida directamente de las madres con hijos menores de cinco años que acuden al Centro de Salud Patrona de Chota.

Estrategia de recolección de datos

La estrategia que facilitó la recolección de los datos fue un cuestionario que dio respuesta a los objetivos planteados, el formato fue llenado por el investigador, es anónimo por que la información se obtuvo directamente de la encuesta aplicada a las madres de familia con hijos menores de cinco años de edad que acudieron a su control de crecimiento y desarrollo; la información recolectada sirvió para identificar la satisfacción materna sobre la atención de enfermería.

Procedimiento para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se realizaron los siguientes pasos:

COORDINACION

- Se presentó una solicitud al director del centro de salud Patrona de Chota, requiriendo acceso al padrón nominal de las atenciones que se realizaron en este establecimiento de salud para la recolección de datos.

Ejecución

- La recolección de los datos se obtuvo en el domicilio de las madres respetando las medidas de bioseguridad dispuestas por la emergencia sanitaria.
- Para la aplicación de la encuesta se realizó lo siguiente:
 - Se dio un alcance de los objetivos de la investigación y la importancia de su opinión de las madres acerca de la atención que ofrecen los profesionales de Enfermería.
 - Se informó verbalmente a las madres si aceptaban participar voluntariamente en el estudio, una vez admitida su participación firmaron el consentimiento informado.
 - La encuesta se realizó de forma personal, esto ayudó al investigador a absolver las inquietudes y dudas que tuvieron las madres.

3.5.2. Materiales

Instrumento de medición

El instrumento usado es un cuestionario tipo Likert, el cual fue sometido a validez de contenido y constructo a través de juicio de expertos, obtenido de la literatura y que fue utilizado por Quispe (2018) [16].

La validación del instrumento lo realizaron seis profesionales de Enfermería; una enfermera especializada en gerencia y gestión de la salud, dos docentes especializados en el área de salud pública, dos especialistas en crecimiento y desarrollo y una especialista en salud materna y el investigador realizó una prueba piloto con una muestra de 10%. La confiabilidad se determinó mediante la prueba Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0.822, y al contrastar con la escala de valoración el coeficiente que se obtiene es bueno, considerándose que el instrumento presenta consistencia interna, por lo cual, se pudo utilizar para los objetivos de la investigación.

Dicho instrumento cuenta con 25 ítems que hace referencia a las tres dimensiones de la variable; en la dimensión humana considera los ítems del 1 al 9, la dimensión técnico-científico los ítems 10 al 20 y la dimensión entorno los ítems 21 al 25; cada uno de estos ítems cuenta con sus respectivas respuestas de alternativas múltiples.

El instrumento está estructurado en tres partes: en la primera parte se encuentra el consentimiento informado, en la segunda parte se consignan datos generales sobre la población a estudiar y las instrucciones para el registro, en la tercera parte, se muestra la medición de las tres dimensiones; la dimensión humana con 9 ítems, la dimensión técnico-científico con 11 ítems y la dimensión entorno con 5 ítems.

Para clasificar el instrumento, los puntajes asignados a cada ítem fueron:

- Siempre: 2 puntos.
- A veces: 1 punto.
- Nunca: 0 puntos.

Indicación de los puntos:

- 2 puntos: satisfacción completa.
- 1 punto: satisfacción media.
- 0 puntos: insatisfacción.

El instrumento tiene un puntaje total de 50 puntos:

Nivel de satisfacción	Puntaje total
Satisfacción completa	36-50
Satisfacción media	21-35
Insatisfacción	0-20

Fuente: Quispe (2018)

Puntaje total según los ítems correspondientes a las dimensiones:

Dimensión humana	Puntaje total
Satisfacción completa	15-18
Satisfacción media	11-14
Insatisfacción	0-10

Dimensión técnico-científica	Puntaje total
Satisfacción completa	17-22
Satisfacción media	11-16
Insatisfacción	0-10

Dimensión entorno	Puntaje total
Satisfacción completa	8-10
Satisfacción media	5-7
Insatisfacción	0-4

Fuente. Quispe (2018).

3.5.3. Recursos

Los recursos humanos que participaron en esta investigación fueron las madres y el investigador.

Los recursos materiales utilizados fueron materiales de escritorio e instrumentos impresos y cámara fotográfica.

La investigación en su totalidad fue financiada por el investigador.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se realizaron los pasos siguientes:

- La información recolectada se procesó en el programa de Microsoft Excel 2018, donde se elaboró una matriz de datos organizada según niveles de satisfacción: "A: satisfacción completa, B: satisfacción media

y C: insatisfacción”. La tabulación se realizó en el programa estadístico SPSS v.24.

- Se crearon tablas estadísticas según los objetivos planteados.
- Para probar y analizar los datos se hizo uso de la estadística descriptiva porcentual (porcentajes, cuadros unidimensionales y bidimensionales).
- Una vez que los datos fueron procesados, se realizó el análisis e interpretación referenciando los antecedentes planteados en la investigación.
- La presentación de los datos se hizo por medio de tablas, se efectuó el análisis e interpretación en base al marco teórico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.5. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Patrona de Chota 2021

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana

Nivel de satisfacción en la dimensión humana	N°	%
Satisfacción completa	116	95,9
Satisfacción media	5	4,1
Insatisfacción	0	0,0
Total	121	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a las madres

En la tabla 1, se identifica que el 95,9% de las madres presentaron satisfacción completa en la dimensión humana; debido a que consideran que los profesionales de Enfermería son amables, muestran respeto y comunicación oportuna; además de explicar de manera coherente y sencilla los procedimientos realizados en los niños.

Con relación a los resultados estos concuerdan con Orihuela, quien determinó que “el 93,5% de las madres se encuentran totalmente satisfechas sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana” [14]. La satisfacción completa se debe a que la madre percibe un trato amable, el profesional de Enfermería se preocupa por la inasistencia de las madres a los controles, la comunicación debe ser coherente y los procedimientos efectuados deben ser sencillos de entender.

Chunga, en su estudio demostró que el 50,9% de las madres tuvieron satisfacción alta en la dimensión humana [13], debido a que los profesionales de Enfermería brindaron la atención y consulta respectiva a los niños, se

preocuparon ante la inasistencia de las madres a las consultas y prestaron importancia a los problemas que presentan los niños.

El estudio de Quispe, por su parte identificó una satisfacción completa del 61,1%, de las madres referente a la atención brindada por el profesional de Enfermería en la dimensión humana [16]. La satisfacción de las madres se debe a que el personal es cuidadoso con la atención al niño, saludan y saben escuchar, etc.

Chacón, refiere que: “las madres presentaron satisfacción alta sobre la calidad de atención, puesto que el profesional de Enfermería llama al niño por su nombre, la atención brindada es de manera cortés, respetan las creencias y costumbres y al finalizar la consulta el personal se despide amablemente” [44].

La calidad de atención es un elemento esencial en la actividad humana. “La satisfacción del paciente es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención” [45]. Por lo tanto, el paciente percibe una buena calidad de atención cuando existe un trato digno, respeto por sus derechos; además se brinda información completa, veraz y fácil de entender, y también el profesional de Enfermería demuestra amabilidad [46].

La carrera de Enfermería constituye una profesión humanística, enfocada en la atención y en el cuidado del ser humano con toque afectivo [47]. Lo anterior, permite señalar que los enfermeros deben mostrarse como un ser humano que respeta y que hace de las vivencias y experiencias su existir, siendo el aspecto afectivo un factor primordial y lo demuestra siendo solidario y sensible.

El profesional de Enfermería debe reconocer que cuidar es mucho más que proteger, otorgar apoyo psicológico, emocional, satisfacer al paciente en sus necesidades o cumplir con las indicaciones médicas; se debe considerar esencialmente el respeto, saber escuchar al usuario cuando lo necesita, hacerle sentir que es importante y demostrarle que es la razón de la existencia [48].

Lo anterior, refiere que son las actividades en una entidad de salud las que el profesional de Enfermería debe contemplar para ser un individuo integral y un

sujeto primordial en la atención, puesto que el poseer valores y creencias es adecuado al momento de otorgar el cuidado que necesitan las personas, ya que contará con las habilidades necesarias de cuidado [49].

Se puede inferir que la calidad de atención brindada por los profesionales de Enfermería desde la dimensión humana es adecuada, sin embargo, es fundamental que se desarrollen mecanismos que permitan lograr una íntegra comprensión y contribución a una calidad de atención empática, respetuosa y sobre todo de consideración hacia la cultura de la madre y el niño. Lo fundamental en el desarrollo integral del ser humano es recibir una atención de calidad en términos de salud, dado que asegura la supervivencia.

Finalmente, se debe considerar que la dimensión humana en el desarrollo del profesional de Enfermería, es uno de los factores que permite reconocer y respetar las creencias y valores de los pacientes, además de generar los medios necesarios para una comunicación elemental entre la madre y el niño.

4.6. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica	N°	%
Satisfacción completa	110	90,9
Satisfacción media	10	8,3
Insatisfacción	1	0,8
Total	121	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a las madres

En la tabla 2, se observa que el 90,9% de las madres muestran satisfacción completa en la dimensión técnico-científica.

La satisfacción manifestada por las madres es completa, esto es porque los profesionales de Enfermería se muestran interesados en la toma de medidas antropométricas del niño, se advierte el cuidado en el lavado de manos, la sonrisa y la comunicación adecuada, utilizan juguetes, inspecciona el habla y el comportamiento, aclara dudas sobre su crianza, educa sobre los cuidados que se debe brindar en el hogar e informa sobre alguna complicación detectada para que sea derivado a un especialista.

Los resultados identificados concuerdan con Orihuela, quien refirió que el 95,65% de las madres de acuerdo a la dimensión técnico – científica, se muestran totalmente satisfechas acerca de la calidad de atención ofrecida por los profesionales de Enfermería [14]. Lo indicado se relaciona con la información otorgada a la madre, la valoración del peso y la talla teniendo en cuenta el control anterior, los exámenes sobre el desarrollo psicomotor como lenguaje y coordinación, la atención temprana de acuerdo a la edad, educación sobre los cuidados en el hogar y el registro en la historia clínica respectiva.

Similares resultados son los identificados por Farfán, quien identifico que “la satisfacción sobre la calidad de atención según la dimensión técnico-científica es buena en el 85% de las madres” [50]. Los resultados se encuentran relacionados con el control de las medidas antropométricas efectuado por el profesional de Enfermería, la orientación otorgada sobre el progreso del niño, la evaluación física realizada, los exámenes practicados con el fin de determinar complicaciones y la orientación clara, y entendible a la madre sobre el desarrollo y la alimentación del infante.

La valoración de la calidad del servicio y de atención son aspectos que a partir de enfoques técnicos – científicos permiten la identificación de atributos que percibirá el paciente de las instalaciones del hospital o clínica, la reputación del personal de salud, la imagen de la institución, así como la atención recibida, por lo tanto, es necesario maximizar la atención una vez comprendido lo fundamental de un oportuno cuidado [51].

El proceso de atención, entonces, es un factor que representa la competencia del profesional de Enfermería para usar de forma idónea los conocimientos y recursos que estén al alcance, contribuyendo a la mejora del estado de salud de los usuarios y a satisfacer a la población. En efecto, la dimensión técnico-científica admite considerar tanto la habilidad como la relación interpersonal que se establece entre el profesional y el paciente [52].

La calidad en la atención implica, por lo tanto, un juicio valor y un proceso dinámico de reconocimiento y de prioridad para brindar una atención adecuada con el propósito de promover la vida, prevenir enfermedades, intervenir en el proceso de tratamiento, en la rehabilitación y el cuidado individual y colectivo [53].

En ese aspecto, la OMS refiere que el riesgo o daño vinculado al cuidado y la calidad se encuentra relacionado al conjunto de instrumentos, procesos, elementos estructurales y metodologías basadas en evidencias científicas y probadas que buscan una atención acorde a la dimensión técnico - científica que se encuentra relacionada al profesional de Enfermería [54].

En definitiva, la calidad es el nivel de acercamiento entre lo que el paciente desea recibir, en función de sus expectativas, necesidades y la atención que recibe, esto como parte de la tecnología y de los recursos disponibles. La dimensión técnico-científica evalúa el correcto conocimiento y está disponible con respecto a los medios y recursos [55].

Los resultados y la literatura citada permiten inferir que la satisfacción de la madre acerca de la calidad de atención de Enfermería en la dimensión técnico-científica, se encuentra vinculada a los conocimientos que el profesional de Enfermería muestra durante la atención al niño, sin embargo, en este contexto, es la madre quien evalúa al profesional en base a sus expectativas; por lo tanto, es necesario conocer los procedimientos de atención y cuidado para un desarrollo integral desde el aspecto profesional y personal.

Es importante reconocer que la satisfacción de las madres en la dimensión técnico-científica es completa, cuando el profesional de Enfermería atiende y evalúa al niño con el cuidado oportuno, en base a protocolos y metodologías con base científica, además de brindar a la madre la orientación necesaria, cumpliendo con su rol para la mejora de la calidad de vida de la sociedad [56].

4.7. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería, en la dimensión entorno

Nivel de satisfacción dimensión entorno	N°	%
Satisfacción completa	120	99,2
Satisfacción media	1	0,8
Insatisfacción	0	0,0
Total	121	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a las madres

En la tabla 3, se observa que el 99,2% de las madres mostraron satisfacción completa en la dimensión entorno.

Los resultados de la dimensión entorno se encuentran relacionados al ambiente limpio y ordenado de los consultorios, si estos reúnen las condiciones físicas seguras, la privacidad y mantienen espacios para el lavado de manos, tamizaje, entre otros.

Los resultados obtenidos concuerdan con Farfán, quien refirió que el 96% de las madres manifestó una satisfacción completa en la dimensión entorno [50], guarda relación con el ambiente iluminado y ventilado, se evidencia una oportuna privacidad durante la atención, adecuado tiempo de consulta y la preocupación por la seguridad física del niño.

Los resultados también son similares a los que manifiesta Alania, quien determinó que el 86% de las madres se encuentran totalmente satisfechas, debido a que se mantiene un ambiente adecuado, se atiende la demanda de los infantes, el consultorio es apropiado para atender al niño, cuenta con una buena privacidad, además, el material para controlar el peso y la talla son adecuados [57].

Acosta y Puiquin, en correspondencia con lo identificado, refiere que “la calidad de atención en la dimensión entorno se relaciona con las del consultorio y la seguridad que este muestre para que la madre tenga confianza que el niño es atendido de manera eficiente y oportuna” [58].

La satisfacción materna en la dimensión entorno involucra que pueden utilizar el servicio del consultorio, sobre todo, si evidencian que la atención ofrecida por parte de los enfermeros(as), se da en un contexto que responde a sus necesidades y garantiza un servicio de calidad.

Por ende, el entorno compromete a “un nivel básico de orden, limpieza, comodidad, ambientación, privacidad y confianza, el cual es percibido por las madres cuando atienden al niño”; además, es fundamental considerar que se encontrarán diversas perspectivas, ya que la infraestructura, los contextos de salud y el sistema que se ha desarrollado en el sector salud son distintos, dependiendo de la ubicación, el grado de atención propuesto por el establecimiento de salud y la cantidad de personal disponible y capacitado [58].

Es por eso que, la dimensión del entorno, es el conjunto de elementos que brindan confort y seguridad al paciente en su atención [59]. En tal sentido, el entorno es esencial en la prestación de servicios por parte del profesional de Enfermería, dado que permite ser accesible y cómodo para quien recibe el servicio como para el que lo brinda [60].

Se debe reconocer que las características espaciales y confort, son aspectos que influyen y otorgan confianza a las madres acerca de la atención que brindan los Enfermeros(as) al niño. Así que, la infraestructura de los centros de salud como instalaciones son importantes para la atención y el cuidado de enfermería [61].

Según el MINSA, la dimensión entorno está referida a la disposición que tiene la institución para ofrecer y adecuar un servicio que cuente con un costo razonable y sostenible para conseguir un nivel de comodidad básico, siendo el

profesional de Enfermería quién logre que los pacientes se muestren satisfechos y cómodos durante su atención [62].

Por lo tanto, la satisfacción y la calidad en un determinado proceso son elementos que se relacionan con el confort y al ambiente donde labora el profesional de Enfermería. Así que, el entorno se traduce en un factor de la calidad de atención que propicia el incremento de la satisfacción de las madres hacia el servicio otorgado para sus niños [24].

Es importante señalar que en base a los resultados identificados y a la literatura citada; el orden, limpieza, iluminación, privacidad y las condiciones adecuadas de ventilación del consultorio, así como, la preocupación por la seguridad física del niño y en general los medios espaciales de confort son aspectos que inciden en la satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención de los profesionales de Enfermería a los niños.

4.8. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfacción completa	120	99,2
Satisfacción media	1	0,8
Insatisfacción	0	0,0
Total	121	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a las madres

En la tabla 4, se observa que el 99,2% de las madres mostraron satisfacción completa acerca de la atención de enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota.

Los resultados permiten aceptar la hipótesis alternativa, la cual, se plantea que la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota en el 2021, es completa.

Los resultados concuerdan con Chacón, quien determinó que el 53% de las madres se sintieron satisfechas de la atención brindada en el consultorio de CRED [44]. Similares resultados evidencian Huisa, quien estableció que el 62,7% de los padres mostraron un nivel alto de satisfacción con la atención brindada por el personal de Enfermería [63].

El estudio de Ríos [64], también coincide con lo anterior; dado que las madres refieren que la calidad de atención del profesional en el consultorio de CRED fue alta (76,7%), al igual que el nivel de satisfacción (87,5%).

La satisfacción como variable en la prestación de salud, es usada de forma frecuente como indicador de un adecuado funcionamiento de calidad de servicios brindados, su significancia se encuentra relacionada a la percepción

del carácter subjetivo, sin tener una asociación con la conformidad del servicio recibido [65].

Lo señalado permite referir que la calidad es importante para lograr un buen servicio de salud, por tanto, es propicio que se desarrollen herramientas y estrategias que contribuyan en la mejora de los niveles de satisfacción, más aún en unidades como los consultorios de CRED de atención temprana [65].

Entonces, la satisfacción del usuario se debe entender como el vínculo que se establece entre la cantidad y la calidad de la información que se brinda y donde es prioritaria la comunicación del profesional de Enfermería con el usuario, es un criterio influenciado por factores como la competitividad del profesional y sus cualidades de atención y de interacción [23].

En los últimos años, la atención de salud a los niños viene experimentando mejoras significativas, como producto del avance tecnológico y científico en el cuidado y la promoción de la salud. Frente a lo descrito, se requiere de profesionales de Enfermería altamente calificados y capacitados dado que son los que pueden proporcionar el cuidado pertinente durante la infancia, sobre todo en el nivel I, el cual se centra en aspectos preventivos promocionales de la salud [13].

Finalmente, es importante reconocer que “La satisfacción de las madres en relación a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Patrona de Chota es completa”, no obstante, los autores citados mencionan la importancia de la capacitación de forma constante a los profesionales de Enfermería; debido a que son los que participan de manera directa en el desarrollo de acciones preventivo promocionales, priorizando el cuidado del niño y la madre, por estar considerados como grupos vulnerables.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Fundamentado los resultados y en cumplimiento a los objetivos planteados se concluye que:

1. Se determina que la satisfacción de las madres en relación a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota es completa, dado que nueve de cada diez madres manifestaron sentirse cómodas con la atención recibida, con el ambiente y la forma con que fueron tratadas durante los controles de crecimiento y desarrollo de sus niños.
2. En la dimensión humana se identificó que las madres presentaron satisfacción completa sobre la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota; debido a que nueve de cada 10 madres manifestaron sentirse satisfechas con la calidad humana, el trato amable, el respeto y la comunicación adecuada de los profesionales de Enfermería.
3. En la dimensión técnico- científico se identificó que las madres presentaron satisfacción completa sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota; puesto que nueve de cada diez madres manifestaron sentirse satisfechas con las recomendaciones que deben tener a cerca de la higiene, alimentación y los cuidados en el hogar; además de la preocupación por la salud de sus niños y la adecuada forma de aclarar sus dudas sobre la crianza de los hijos.
4. En la dimensión entorno se identificó que las madres presentaron satisfacción completa sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del niño del Centro de Salud Patrona de Chota; ya que casi la totalidad de madres manifestaron sentirse cómodas con el ambiente limpio, ordenado, iluminado y ventilado que presenta el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño.

RECOMENDACIONES

Con relación a los resultados obtenidos y señaladas las conclusiones de la investigación, se recomienda:

- El Centro de Salud Patrona de Chota como unidad básica de primer nivel del sector salud debe mantenerse en el desarrollo de un entorno agradable, de atención más humanitaria para que posibilite a las madres sentir confianza de que la atención brindada a su niño es oportuna y de calidad.
- Es fundamental que los profesionales de Enfermería procuren desarrollar respeto y conocimiento de la cultura y creencias de la madre, puesto que ello significa entender y generar confianza en la relación madre – profesional de Enfermería.
- La universidad como ente educativo debe enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de mecanismos que permitan a la sociedad contar con profesionales de Enfermería idóneos para brindar una atención eficiente, oportuna y segura.
- Los estudiantes que desarrollen investigaciones en la misma línea de estudio deben considerar el nivel de calidad de atención otorgado a la madre por el profesional de Enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Los Ríos J, y Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista de Investigación y Educación de Enfermería [Internet]. 2004 [Consultado 01 de septiembre 2020], 22 (2): 128 - 137. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
2. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN). Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería [Internet]. Habana, Cuba: Organización Panamericana de la Salud; 2002 [Consultado 01 de septiembre 2020]. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
3. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Revista Enfermería Global [Internet] 2005 [Consultado 01 de septiembre 2020]; 4(1): 1-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834729017>
4. Figueiras A, Neves I, Ríos V y Benguigui, Y. Manual para la vigilancia del desarrollo infantil (0-6 años) en el contexto de AIEPI [Internet]. 2° ed. Organización Panamericana de la Salud; 2011 [Consultado 01 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-vigilancia-desarrollo-infantil-aiepi-2011.pdf>
5. Ministerio de Salud (MINSA). Norma Técnica de Salud para el Control De Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de cinco años R.M. N° 990 [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de Salud, 2017 [Consultado 23 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/EC0T1s>
6. Organización Mundial de la Salud (OMS). Estadísticas Sanitarias Mundiales [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud, 2010 [Consultado 22 de noviembre 2020]. Disponible en: https://www.who.int/whosis/whostat/ES_WHS10_Full.pdf
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [Internet]

Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2014 [Consultado 01 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/T4KILW>

8. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta a Establecimientos de Salud sobre Productos Priorizados del Programa Articulado Nutricional – PAN. Principales resultados [Internet]. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2016 [Consultado 01 de septiembre 2020]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1385/libro.pdf
9. Ministerio de Salud (MINSA). Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de salud; 2009 [Consultado 21 de noviembre 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
10. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2002 [Consultado 21 de noviembre 2020] disponible en: <http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf>
11. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2008 [Consultado 21 de noviembre 2020] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
12. González P, Aldana M y Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejo. Revista Revisalud Unisucre [Internet]. 2017 [Consultado 02 de septiembre 2020]; 3(1): 18 - 25. Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
13. 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. [Tesis de licenciatura] [Internet].

Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura; 2019 [Consultado 03 de septiembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. 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 [Tesis de Licenciatura] [Internet]. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte; 2019 [Consultado 23 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://onx.la/9ed92>
15. Albornoz D, y Arica 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 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Consultado 03 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/4aFLIP>
16. 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 I – 2 Amantani, Puno 2018 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2018 [Consultado 01 de septiembre 2020]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Castillo P, y 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 licenciatura] [Internet]. Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. [Consultado 23 de noviembre 2020]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1322/3/TL_CoronadoMacoMar ia_CastilloPinedoPierina.pdf.pdf

18. Milián K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Las Brisas. Chiclayo 2017 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán, 2017 [Consultado 23 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://acortar.link/AdfhES>
19. Alligood M, y Tomey A. Modelos y teorías en enfermería [Internet] España: Elsevier; 2011 [Consultado 24 de noviembre 2020] 7° ed. Disponible en: https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros
20. Ramírez P, y Muggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente [Internet] México: universidad autónoma de México; 2015 [Consultado 18 de mayo 2022]; 12(3). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S166570631500038X>
21. Mejía M. refecciones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico [Internet] Colombia: universidad de Antioquia; 2006 [Consultado 18 de mayo 2022]; 15(54). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200010
22. Pérez C, Ortiz R, Llantá M, Peña M & Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de Salud Pública [Internet]. 2008 [Consultado 05 de septiembre 2020]; 34(4). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
23. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista de Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004 [Consultado 06 de septiembre 2020]; 22 (2): 128 – 137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
24. Lorenzo A, Rivero A, y Pérez J. propuesta para realizar la supervisión en Enfermeria con base en una recopilacion documental [Internet]; España: CONAMED; 2016 [Consultado 18 de mayo 2022]; 21(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163i.pdf>

25. Oliva C, y Hidalgo C. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé* [Internet] 2004 [Consultado 06 de septiembre 2020]; 13 (2): 173-176. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96713213>
26. Marquez J, y Perez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos [Internet]; España: Hospital Universitario; 2008 [consultado el 18 de mayo 2022]; 32(2): 71-76. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174>
27. Molina J. ¿Qué se puede/debe hacer? *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI* [Internet] 2006 [Consultado 06 de septiembre 2020]; 4 (2): 227-231. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-que-se-puede-debe-hacer-13091834>
28. Donavedian A. La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial* [Internet]. 2001 [Consultado 07 de septiembre 2020]; 12 (3): 29-38. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
29. Ministerio de Salud (MINSA). Estándares de Calidad para el primer nivel de Atención en Salud. [Internet] Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2002 [consultado 07 septiembre 2020]. Disponible en: <https://onx.la/398a3>
30. Narro J, Rodríguez J, Viesca C y Abreu L. Ética y salud. Retos y reflexiones. *Gaceta Médica de México* [Internet]. 2004 [Consultado 07 de septiembre 2020]; 140 (6): 661-666. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v140n6/v140n6a17.pdf>
31. Corbella A y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. *Revista Instituto Nacional de Salud*. [Internet]. 2000 [Consultado 07 de

septiembre 2020] 15 (1): 397- 399. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/revista/5949/A/2000>

32. Tapia E. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú [Internet]. 2015 [Consultado 08 de septiembre 2020]; 32(2): 299-302. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
33. Kirchner N. Área de calidad. ¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad en salud? [Internet]. 2013 [Consultado 24 de noviembre 2020]. Disponible en: <http://calidad.blogs.hospitalelcruce.org/%C2%BFquienes-somos/%C2%BFde-que-hablamos-cuando-hablamos-de-calidad-en-salud/>
34. Pedraza A. Aspectos conjuntos profesionales pediatría/enfermería. el equipo pediátrico de atención primaria: Aspectos formativos y asistenciales. Revista Pediatría Atención Primaria [Internet]. 2011 [Consultado 24 de noviembre 2020]; 13 (20): 71-80. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v13s20/mesa06.pdf>
35. Villalba R. Calidad en la Atención Primaria de Salud. Revista de Enfermería Global. [Internet]. 2007 [Consultado 09 de septiembre 2020]; 1 (10): 1-15. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/download/199/168/>
36. El Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero [Internet]. Lima: Perú, 2008. [Consultado 09 de septiembre 2020]. Disponible en: https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://ceppiura.com/wp-content/uploads/2016/10/NG_CDCE.pdf
37. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años [Internet] Lima, Perú: Ministerio de salud; 2017 [Consultado 10 de septiembre 2020]. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRE D.pdf>

38. Organización Mundial de la Salud (OMS). Enfermería [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020 [Consultado 11 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
39. Instituto Nacional de Salud Pública. La salud del niño menor de cinco años: crecimiento y desarrollo. Revista de enfermería IMSS [Internet]. 2002 [Consultado 11 de septiembre 2020] 11(2): 93-98. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2003/eim032g.pdf>
40. Organización Panamericana de la Salud (OPS). La atención de la salud [Internet]. 2017 [Consultado 10 de marzo 2022]. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
41. Superintendencia de Salud. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores [Internet] Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo, 2013 [Consultado 10 de marzo 2022]. Disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
42. Municipalidad Provincial de Chota. Ubicación geográfica [Internet]. Chota, Perú: Municipalidad Provincial de Chota; 2019 [Consultado 12 de septiembre 2020]. Disponible en: <http://www.munichota.gob.pe/ubicacion-geografica>
43. Patrona De Chota – Chota. Gobierno Regional, Centro de Salud o Centro Médico [Internet]. Chota, Perú: Portal de Internet [Consultado 12 de septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.deperu.com/salud-nacional/establecimientos-de-salud-gbno-regional-minsa/patrona-de-chota-chota-2623>
44. 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. [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019 [Consultado 08 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://onx.la/aeb3c>

45. Massip C, Ortiz R, LLantá M, Infante I, y Peña M. la evaluacion de la satisfaccion en salud: un reto a la calidad [Internet]; Cuba: Revista cubana salud publica; 2008 [Consultado 18 de mayo 2022] ; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
46. Bernal M, Ramirez A, y Ramirez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE) [Internet]; México: ISSN; 2011 [Consultado 18 de mayo 2022]; 8(3). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004
47. Nascimento K, Lorenzini A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: la teoría del cuidado transpersonal y complejo. Revista Latino-Americana de Enfermagem [Internet]. 2009 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 17(2): 1-8. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/cRSVsPs9L4KSFZqqP6y9mDs/?format=pdf&lang=es>
48. Rodríguez T, Rodríguez A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista Cuabana de Enfermería [Internet]. 2018 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 34(3): 1/1. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>
49. Guevara B, Evies A, Rengifo J, Salas B, Manrique D, Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. Revista Enfermería Global [Internet]. 2014 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 1(33): 318-327. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n33/ensayo2.pdf>
50. Farfan P. Calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo a niños menores de 1 año, Centro de Salud 15 de Agosto Arequipa 2019. [Tesis de Licenciatura] [Internet]. Universidad Católica de Santa María; 2019 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9523/60.1441.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

51. Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN). Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet]. Lima: Conexión ESAN; 2016 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
52. Cabadas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? Revista Cirugía Mayor Ambulatoria [CMA] [Internet]. 2015 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 20(2): 78-82. Disponible en: http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
53. Ariza C. Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. Revista Innovación para la Práctica [Internet]. 2012 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 9(9): 45-47. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1/v9n1a6.pdf>
54. Febre N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2018 [Consultado 09 de septiembre 2021]; 29(3): 278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
55. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad (MSSSI). Calidad asistencial y seguridad del paciente. Concepto esenciales [Internet]. España: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social; 2016 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://cursos.seguridaddelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>.
56. Arco O, y Suarez Z. Rol de los profesionales de Enfermería en el sistema de salud colombiano [Internet]; Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2018 [Consultado 18 de mayo 2022]; 20(2) 171-182. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
57. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018. [Tesis

- de licenciatura] [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y
58. Acosta L, y Puiquin F. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre calidad de la atención de las enfermeras del Consultorio de Niño del C.S San Ignacio 2017. [Tesis de maestría] [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4650/BC-TES-3473.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
59. Net A, y Suñol R. La calidad de la atención. [Internet]. España: Ponencias i Jornades; 2020. [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://onx.la/16379>
60. Ariza C, y Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado [Internet]. 1° ed. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2008 [Consultado 09 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-83/enfermeria8305-calidad/>
61. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco- Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Revista Maestranda Políticas y Planificación en Salud [Internet]. 2016 [Consultado 10 de septiembre 2021]; 16(1): 38-47. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>
62. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012. [Tesis de Licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2013 [Consultado 10 de septiembre 2021]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

63. Huisa M. Característica sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de enfermería Consultorio de CRED Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa - 2017. [Tesis de licenciatura] [Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [Consultado 10 de septiembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4498/Enhulomo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
64. 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 licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020 [Consultado 10 de septiembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>
65. Paredes R. Nivel de satisfacción de las madres en la calidad de atención de enfermería del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño. Centro de Salud Nuevo Milenio. Puerto Maldonado - 2016. [Tesis de licenciatura] [Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018 [Consultado 10 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://onx.la/e672e>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021”

Objetivo de la investigación:

Determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021

Yo....., identificado (a) con DNI N° , mediante la información dada por el bachiller de Enf. Caruajulca Marrufo Yoel; acepto brindar la información solicitada por el investigador de manera personal, teniendo en cuenta de que la información obtenida será confidencial y mi identidad no será revelada.

Chota.....de..... del 2021.

Firma

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE CHOTA
Escuela Académico Profesional de
Enfermería

*“Satisfacción de las madres sobre
calidad de atención de enfermería en el
consultorio de Crecimiento y Desarrollo
del niño, Centro de Salud Patrona de
Chota 2021”*

**Cuestionario para evaluar la satisfacción de las madres sobre calidad de
atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del
niño, Centro de Salud Patrona de Chota
(Quispe M, 2018)**

DATOS GENERALES

La edad de su hijo (a):

Usuario:

1. Nuevo () 2. Continuador ()

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es anónimo y será utilizado sólo para fines de investigación científica. Se le ruega sea sincero(a) en sus respuestas. Muchas gracias por su participación.

1. Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan.
2. Marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga.
3. Escoja solo una alternativa para cada pregunta.
4. No deje preguntas sin responder.
5. Su edad es muy importante.
6. Si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco.
7. En caso de duda consultar al investigador.

ÍTEMS		SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
Nº	DIMENSIÓN HUMANA			
01	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera(o) saluda y se despide de usted amablemente.			

02	La comunicación de la enfermera(o) es clara con usted y su niño(a).			
03	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
04	Durante la atención la enfermera(o) mantiene un tono de voz adecuado.			
05	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño(a).			
06	La enfermera(o) le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
07	La enfermera(o) le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
08	La enfermera(o) muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto u otros.			
09	La enfermera(o) pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
N°	DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICA	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
10	La enfermera(o) brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).			
11	La enfermera(o) registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño(a).			
12	La enfermera(o) realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
13	La enfermera(o) examina a su niño(a) desde la cabeza hasta los pies.			
14	La enfermera(o) le sonríe y le habla a su niño(a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera(o) evalúa el desarrollo de su niño(a): el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera(o) utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a).			

17	La enfermera(o) aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
18	La enfermera(o) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera(o) le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
N°	DIMENSIÓN ENTORNO	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
21	El consultorio de CRED es limpio y ordenado.			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”.			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a).			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

Leyenda:

2 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre.

1 = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre.

0 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad.

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>“Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021”</p>	<p>¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota, en la dimensión técnico – científica.</p> <p>Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota, en la dimensión humana.</p> <p>Identificar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota, en la dimensión entorno.</p>	<p>Hi. La satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021 es completa.</p> <p>Ho. La satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021 no es completa.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 4: Determinación de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

REEMPLAZANDO:

N=Tamaño de la población

Z=nivel de confianza

P=probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

D=precisión (error máximo admisible en términos de propósito).

Donde:

n = ¿?

Z= 1.96 (95%)

q = 0.5

p (1-P) = 0.5

d =0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{352(1.96)^2(0.5*0.5)}{(0.05)^2(352 - 1) + 1.96^2(0.5*0.5)}$$

$$n = \frac{n!}{1 + \frac{n!}{N}}$$

n=tamaño de la muestra ajustada

n!=tamaño de la muestra sin ajustar

N=tamaño de la población

$$n = \frac{352(3.8416*0.25)}{0.8775 + 0.9604}$$

$$n = \frac{338.06}{1.84}$$

n=184

$$n = \frac{184}{1 + \frac{184}{352}}$$

$$n = \frac{184}{1.523}$$

Tamaño muestral ajustado

n=121 madres