



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO
ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA

VILLANUEVA AGAMA, CLARA SANTONA

ORCID: 0000-0003-4006-3586

ASESORA

VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

**HUARAZ – PERÚ
2022**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Villanueva Agama, Clara Santana.

ORCID: 0000-0003-4006-3586

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Vílchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol.

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Romero Acevedo, Juan Hugo.

ORCID: 0000-0003-1940-0365

Cerdán Vargas, Ana.

ORCID: 0000-0001-8811-7382

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DRA. COTOS ALVA, RUTH MARISOL

PRESIDENTE

DR. ROMERO ACEVEDO, JUAN HUGO.

MIEMBRO

MGTR. CERDÁN VARGAS, ANA.

MIEMBRO

DRA. VÍLCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA

ASESORA

4. DEDICATORIA

A Dios, quien está siempre dispuesto a ayudar, me dio fuerza y valor para culminar con una etapa muy importante de mi vida, por su amor incondicional.

A mi querida madre; Por ser una mujer fuerte, luchadora, quien cumplió el rol de padre y madre para mí. Por su amor y cariño absoluto y hacer de mí una persona de bien y enseñarme que con trabajo duro y convicciones se puede lograr grandes logros.

A mis hermanos y mi querida abuela; por ser mi motor y motivo de superación, por apoyarme siempre, motivarme y sentirse orgullosos de mí.

CLARA

4. AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote, por
permitirme ser parte de ella y darme
una formación profesional al servicio
de la humanidad.

A la Facultad de Ciencias de la
Salud, Escuela Profesional de
Enfermería y a los Docentes que
formaron parte de mi vida durante
estos años donde recibí una
formación académica al servicio de
la persona, familia y comunidad.

A las madres que acuden al Control
de CRED en el Hospital de Apoyo
Antonio Caldas Domínguez-
Pomabamba, por haberme permitido
realizar mi investigación.

CLARA

5. RESUMEN

El nivel de satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el are CRED, siendo importante la evaluación rigurosa en los sistemas de salud, para reforzar las deficiencias de la insatisfacción evitando acúmulos negativos, para lograr brindar atención integral y eficiente. Se tuvo como objetivo: Determinar relación del nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, no experimental; Estuvo conformada por 120 madres; se les aplicó 2 instrumentos de medición, uno para cada variable, sobre el nivel de satisfacción y otra de la Calidad de atención, se procesaron los datos a través de los programas Microsoft Excel y SPSS versión 25. Llegando a los siguientes resultados y conclusiones: En cuanto a la satisfacción, la mitad de las madres tuvieron satisfacción media, seguida de una satisfacción alta y un mínimo satisfacción bajo. En cuanto a la Calidad de atención de enfermería, la mitad de las madres calificaron como medio a la calidad de atención de enfermería seguida de una calidad de atención alto y un mínimo porcentaje como bajo. Al realizar la prueba del Chi Cuadrado entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería se encontró que, si existe relación estadísticamente significativa; Chi-Cuadrado de Pearson, significancia $p < 0,00$. Con una confiabilidad del 95%.

Palabras clave: Atención de enfermería, Calidad, Madres, Satisfacción.

5. ABSTRACT

The level of user satisfaction is an indicator of the quality of care provided by the nursing professional in the CRED area, rigorous evaluation being important in health systems, to reinforce the deficiencies of dissatisfaction, avoiding negative accumulations, in order to provide comprehensive and efficient care. The objective was: To determine the relationship between the level of satisfaction and quality of nursing care in mothers who attend the Growth and Development Control. Support Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. Quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental research; It was made up of 120 mothers; 2 measuring instruments were applied, one for each variable, on the level of satisfaction and another on the Quality of care, the data was processed through the programs Microsoft Excel and SPSS version 25. Reaching the following results and conclusions: Regarding satisfaction, half of the mothers had medium satisfaction, followed by high satisfaction and a minimum of low satisfaction. Regarding the Quality of nursing care, half of the mothers rated the quality of nursing care as medium, followed by a high quality of care and a minimum percentage as low. When performing the Chi Square test between the level of satisfaction and quality of nursing care, it was found that, if there is a statistically significant relationship; Pearson Chi-Square, significance $p < 0.00$. With a reliability of 95%.

Keywords: Nursing care, Quality, Mothers, Satisfaction.

6. ÍNDICE

1. TÍTULO DE TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. DEDICATORIA	iv
4. AGRADECIMIENTO	v
5. RESUMEN	vi
5. ABSTRACT	vii
6. ÍNDICE	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS	ix
7. ÍNDICE DE GRAFICO	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas y conceptuales de la investigación	21
III. HIPÓTESIS	43
IV. METODOLOGÍA	46
4.1. Diseño de la investigación	46
4.2. Población y muestra	46
4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos	52
4.5. Plan de análisis	54
4.6. Matriz de consistencia.....	56
4.7. Principios éticos	57
V. RESULTADOS	59
5.1. Resultados.	59
5.2. Análisis de los resultados.	62
VI. CONCLUSIONES	84
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	100

7. ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	59
TABLA 2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	60
TABLA 3 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	61

7. ÍNDICE DE GRAFICO

Pág.

GRÁFICO TABLA 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	59
GRÁFICO TABLA 2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	60
GRÁFICO TABLA 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.....	62

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue elegido, con la finalidad, determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, de la misma, tras las revisiones bibliográficas en las que se evidencian que los servicios de salud cada vez van decayendo, en cuanto a la atención que brinda el personal de salud. El incremento de usuarios en los establecimientos crea una alta tasa de demanda en el talento humano, generando que la atención integral y de calidad sea un reto, por lo que las organizaciones de salud a nivel mundial empleen estrategias con el fin de contrarrestar dichos problemas y basarse en el objetivo de ofrecer cuidados con gran eficacia a los beneficiarios e incrementar el valor de complacencia es un indicador esencial de la calidad asistencial (1).

Tras el informe del ODS y ONU-2021, después de más de un año de iniciada la pandemia mundial, se perdieron millones de vidas, el costo humano y económico no tiene precedentes, y los esfuerzos de recuperación han sido hasta ahora desiguales, poco equitativos y no están lo suficientemente orientados a lograr un desarrollo sostenible. La crisis actual pone en riesgo décadas de avances en materia de desarrollo, retrasa más la urgente transición hacia economías más ecológicas e inclusivas y desvía aún más el progreso de los ODS; El hambre es evidente a nivel mundial entre 70–161 millones de personas, en niños menores de 5 años el 22% padecen retraso en el crecimiento, el 6.7% sufren adelgazamiento, el 5.7% tienen sobrepeso, por otro lado, 2,370 millones de personas no pueden llevar una dieta sana (1, 2).

En cuestión de salud se puede reflejar el sistema sanitario vislumbró las deficiencias de muchos de los sistemas de salud de los países latinoamericanos, que durante este año de emergencia sanitaria se han visto superados por las circunstancias en varias ocasiones; se generó un caos en la que se sigue viviendo y enfrentando las adversidades, la pobreza se incrementó a nivel mundial, la educación fue de forma remota y muchos dejaron de estudiar por falta de ingresos económicos, personas con enfermedades crónicas muchos dejaron el tratamiento y su régimen terapéutico fue afectado, la violencia doméstica y la violencia contra la mujer se incrementó de una manera no antes vista, se generaron enfermedades como la obesidad y problemas mentales, etc (1).

A nivel mundial, los niños sin controles de crecimiento y desarrollo, según el estudio que realizó por Chile, familias con niños menores de seis años no se han realizado pruebas médicas y el 28% no se han vacunado, el 29% de los niños menores de 6 tenían carencia de sueño y el 16% eran desnutridos. Siendo un problema global, actualmente los casos de Covid-19 se han disminuido de manera favorable por que los servicios de salud vienen trabajando de manera normal sin restricciones en la atención intramural y extramural, con el Kit del buen crecimiento” propuesta por la UNICEF y que desde la norma técnica 2017 está siendo ejecutada como corresponde (3).

Por ejemplo, en México, la pandemia, causó un gran impacto físico y psicológico con infantes y jóvenes enfrentan incertidumbre alimenticia, el sistema de salud de México cuenta con escasos recursos y tiene un número reducido de médicos y enfermeras/os provocó que en 2020 disminuyera la atención de la salud

y el número de consultas médicas presenciales bajara 9% comparación con el año anterior. En “Argentina, el 28% tiene que dejar de comprar alimentos comestibles por falta de dinero y el 48% sufre desórdenes alimenticios, 46% trastornos del sueño, en el 2019”. Del mismo contó con un total de 234.527 enfermeras en esta área y 56% de calidad de atención seguida de un valor medio de satisfacción (3).

De la misma, en República Dominicana, la mitad de los hogares reportaron una grave escasez de alimentos; se evidencia un claro impacto en el estado social y emocional de niñas (os), el país tiene una cobertura de atención prenatal de 98.9% y una cobertura de atención institucional del parto de 97.5% y de la atención profesional durante el parto de 97.8%, valores muy superiores a la mayoría de los países latinoamericanos (el promedio continental es de 62.4%), en cuanto a la calidad de atención 66% alta y 68% tuvieron satisfacción alta. (2, 3).

A través del Programa Regional para el Desarrollo Integral de la Infancia 2021 indica que el Perú en materia de salud, los niños (as) y jóvenes se encuentran entre los grupos poblacionales más golpeados por la pandemia del Covid-19, en cuestión “mortalidad infantil, inmunización, desnutrición crónica, lactancia materna exclusiva, anemia en menores de 3 años, enfermedad diarreica aguda (EDA), infección respiratoria aguda (IRA), acceso a servicio de agua y control para el crecimiento y desarrollo saludable de los niños” según lo reportado en el censo ESCALEMED 2020, el 3,2% de la población en este grupo de edad recibió atención sin discriminación de algún tipo cifra inferior a la del 2019 (4,0%), a pesar de que, como en la mayoría de los departamentos la cobertura disminuyó

correspondientemente de 15,3% a 18,8%, sin embargo, la mayor atención estuvo representada en Moquegua (13,1%) y Tumbes (11,7%) (4).

Según INEI 2020, solo 57 000 profesionales de enfermería ejercen la carrera en el 2021 a pesar que el sector salud tiene una mayor demanda el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto,” Ancash, “muestra un nivel alto en cuanto la satisfacción y calidad de atención, con algunas discrepancias, pero quedo demostrado en el informe INEI-2020, de la capacidad de los profesionales a pesar de las adversidades que se viene afrontando, las atenciones en las distintas áreas se acoplaron acorde a la situación, para seguir brindando atención integral y de calidad (5).

Según la ENDES, 2021 los niños sigue siendo una población vulnerable, el 11,2% están desnutridos crónicamente, especialmente en las zonas rurales del país es de 23,7 %, los niños menores de 3 años presentan índice de anemia con un 38,6%, siendo la Sierra (48,5%) la región con mayor índice, acuden al control de crecimiento y desarrollo un 4,7% por descuido de los apoderados siendo muchas veces la mala percepción y la insatisfacción en su atención, este número es más preocupantes en las zonas rurales alcanzando solo el 2,3%, además la población infantil de 5 años (3,8%) no cuentan con DNI, que conlleva la mayor proporción en un 7% la selva rural, mientras que en el segundo año de la pandemia y justo antes de la reapertura de escuelas y centros de acogida, encontramos que las cifras comparadas con los resultados de la ENDES 2020 no ha cambiado mucho (5).

Por lo que la OPS, insiste en ampliar el rol de las enfermeras en la atención primaria de salud. El rol de los licenciados en enfermería en el primer nivel de atención puede eliminar barreras de acceso a la salud y expandir los cuidados en áreas con escaso personal sanitario, señala una nueva publicación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Se evidencia la necesidad de ampliar el rol de las enfermeras, donde constituyen la gran mayoría de demanda de los usuarios, porque la atención primaria de salud indica que la enfermería puede desempeñar una función crucial a la hora de ampliar el acceso a la salud, en particular, en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades englobando sus necesidades y derechos de la persona (6).

Se estima que la escasez de personal sanitario en las Américas es de casi 800.000 profesionales y existe una distribución inadecuada del personal, quienes se concentran principalmente en las zonas urbanas y con más recursos económicos; La proporción de enfermeras por habitantes es desigual, mientras en Estados Unidos es de 111,4 enfermeras por cada 10.000 habitantes, en Haití es de 3.5, en la mitad de los países de la región, ese índice es menor o igual a 10.4, el documento Presentados por la OPS destaca que nuevos perfiles profesionales como el de las enfermeras de práctica avanzada (EPA) pueden asumir más funciones, con autonomía, en los servicios de atención primaria de zonas vulnerables en las ciudades y en zonas remotas, así como contribuir a promover la salud, prevenir enfermedades y reducir muertes con una atención oportuna (7).

En otros países como Canadá y Estados Unidos, el modelo de enfermería cumple con la figura de una (enfermera autorizada para hacer diagnósticos, solicitar

exámenes y realizar prescripciones médicas) el cual es desarrollado dando más énfasis y empoderamiento a las enfermeras, quiénes han demostrado capacidad para ejercer cargos en beneficios de los usuarios con altas tasas de eficiencia. La ampliación del rol de las enfermeras licenciadas no pretende sustituir o reemplazar a ningún profesional, sino complementarlo. En América Latina, todavía no existe regulación ni formación con este modelo. La prescripción de medicamentos por parte de las enfermeras, sigue siendo uno de los componentes centrales de la práctica avanzada, pero sigue estando prohibida en muchos países. México cuenta con una regulación, relativamente reciente, que permite a las enfermeras prescribir medicamentos ante la ausencia del médico (8).

Washington, 2019. La Organización Panamericana de la Salud (OPS), refiere que la calidad es una combinación, de la capacidad de un elevado grado de conocimiento, el equilibrio de recursos en usos, reducción de riesgos, genera alto nivel en la complacencia del usuario y la repercusión positiva en la salud de la población. Las que están asentadas en manejos de calidad, siendo importantes para optimar su eficacia y siendo parte obligatoria en la parte ético y moral. El desarrollo de un país se puede medir a través del indicador de crecimiento de nuestros niños y niñas (8).

OMS 2020, describe que el abordaje de las necesidades del usuario externo es primordial para brindar cuidados eficaces. Para los usuarios, la calidad está vinculada principalmente en la interacción con el profesional, tiempos de espera, privacidad, acceso y, sobre todo, obtener el servicio por el cual acudió. Siendo esta entidad que no piensa torcer el brazo. Pretende mejorar el adiestramiento de la

enfermería porque es un elemento de gran importancia en la salud para que se logre alcanzar pleno progreso, las acciones de enfermería deben ser competentes, usando bases científicas su función debe ser ventajosa para la población que lo requiere, el cual lo viene cumpliendo de manera satisfactoria, pero la demanda es alta por ello muchos usuarios no son atendidos oportunamente y se genera una satisfacción negativa, calificando la atención como baja (9).

De la misma, la OMS, implantó un punto clave, para la valoración de los lucros del sistema de salud, dando pase a la satisfacción respecto a la adquisición de expectativas del usuario, generando progreso a la calidad de atención, viéndose siempre reflejada en los resultados sanitarios, promoviendo un impacto positivo sobre la morbi-mortalidad y garantizar un desarrollo óptimo, siendo los beneficios quienes realizar una medición de la calidad de atención, de esa misma manera también la medición del cuidado, dando percepciones positivas por parte del paciente a la atención brindada (9).

El cuidado de Enfermería, hace referencia a todas aquellas atenciones que los enfermeros y auxiliares de enfermería les dedican a los pacientes. Cada paciente requiere un nivel de asistencia particular, sin embargo, podemos decir que, en líneas generales, los cuidados de enfermería están orientados en supervisar la salud y asistir a todos los pacientes, los cuidados de enfermería están fundamentados en cuatro conceptos fundamentales. El primer concepto refiere al ser humano, es decir, que los cuidados se centran en todas las funciones biológicas, psíquicas y emocionales del paciente. El segundo de estos conceptos consiste en la salud, lo cual alude a la ausencia de enfermedad física y moral de una persona. El tercer

concepto hace referencia al entorno, para lo cual se tiene en cuenta todos aquellos factores que componen el entorno más cercano del paciente y el último concepto enfocados en cuidados preventivos (10).

Coexisten otros planteamientos respecto a la calidad en salud, probablemente la exhibida por Donabedian, cuyo calificativo fue dado de ser el padre de la calidad en la atención en salud, que ha mantenido continuidad y es aceptado por los expertos, a pesar de ser muy genérico con gran aceptación, establece dimensiones: inmerso en la parte técnica en la atención, comunicación interpersonal, donde se encuentra tanto el distribuidor y el receptor y el momento en que surge la atención. Otra forma denominada, es establecido por el Gobierno de Salud, que da la afirmación de dimensiones científico-técnica, ambiente y humano (11).

La satisfacción percibida por los usuarios son producto de la atención sanitaria recibida y un componente primordial como guía de la calidad de los cuidados facilitados. Teniendo relevancia en muchas investigaciones, la calidad de atención es el resultado del arduo trabajo en equipo para salvaguardar la vida, el discernimiento en el área CRED es una de las respuestas claras a la mala atención y talento humano, que ocasiona un acúmulo de experiencias negativas al usuario por ende tienen una satisfacción baja y no acuden al control de sus niños siendo un problema que repercutirá en su salud y desarrollo (12).

Todavía el nivel de satisfacción respecto a la calidad en la atención en el área (CRED), es calificada como baja, relacionada con muchos factores que conlleva a una crisis, las madres sienten que no son tratados con empatía, no hay una comunicación asertiva y un trato amable acordes a sus necesidades y demandas. La

calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima y tener estándares altos de satisfacción (12).

La eficacia en el marco de la atención ha logrado obtener categoría en los últimos períodos, gracias a los debates en temas de las facultades de los pacientes y sobre el derecho a la salud, considerado el eje principal respecto a las prestaciones del servicio, de ahí la importancia de la complacencia del usuario con base en la calidad, se concluye que la calidad de atención es una exigencia primordial en la labor de enfermería tiene prestigio en la prestación de servicios (13).

La madre tiene una participación en el proceso de la evaluación del niño, ya que se mantiene activa en el transcurso del proceso. Experimenta la evolución biopsicosocial de su menor; evidenciando la deficiencia y la necesidad de mejorar en el desarrollo de forma eficiente (14).

Es fundamental generalizar la socialización con los progenitores, de acuerdo a un programa individual que se extiende diversos filtros de control, ingreso de micronutrientes, programa de estimulación temprana, apoyo en nutrición, ingreso de vacunas, tratamiento eficiente sobre afección y patologías presentes en el infante, afección bucal. Por ende, es significativo la satisfacción de las señoras, la cual garantiza el control periódico y controlar los términos de regularidad y evitar peligros de enfermar (14).

El trabajo de enfermería en “Los servicios de Control de Crecimiento y Desarrollo” (CRED) de los lugares de primer nivel de atención, son áreas con gran demanda, generando diversos retos y exigencias a los expertos en enfermería que

desarrollan sus actividades en esos establecimientos, de manera que dentro de estos servicios se puede detectar las deficiencias y fortalezas del experto para abarcar la atención, pero que en diversos casos es ineficiente dando paso a la insatisfacción del usuario. Las madres que asisten a los consultorios de CRED, cumplen un rol importante en la lucha contra los problemas nutricionales en los niños, permitiendo cortar con el círculo vicioso que mantiene a generaciones de familias con afectaciones nutricionales crónicas (15).

El personal de enfermería educa, orienta a la madre en muchos aspectos para que ella cuide la salud de su niño, explicándole que el buen estado de salud mantendrá su desarrollo y crecimiento de manera individualizada, cuidando su alimentación ingresos de nutrientes, que su alimentación, este acorde a su edad, es relevante recalcarle que la vida hasta los 5 años debe tener revisión periódica en el área CRED (16).

A esta realidad no es ajena las madres que acuden al Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez, en el área de CRED. El lugar de estudio se encuentra en el barrio de Huajtachacra, Distrito y Provincia de Pomabamba, Departamento de Ancash, a una altitud de 2 948 msnm; Tipo: con internamiento, Nivel II-1 disponible las 24 horas, más de 80 mil ciudadanos (as) continuarán recibiendo atención médica de calidad mientras se ejecuta la reconstrucción del Nuevo Hospital de Pomabamba. Con la finalidad de mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario y que estos cuenten con una mejor infraestructura, comodidad y seguridad (17).

Así mismo cuenta con las siguientes Unidades de Salud como: Medicina interna y externa, Emergencias, Quirófano, Área CRED y ESNI, Odontología, Gineco-Obstetricia, Nutrición, Laboratorio, Psicología, Farmacia, Triage. Personal multidisciplinario; Médico general y especialista, Anestesiólogo, Enfermeros (as) especialistas en; inmunizaciones, salud familiar y comunitaria, instrumentista, consulta externan, hospitalización, emergencias y cuidados críticos, pediátricas y neonatología entre otros; Obstetra especialista, psicólogo, Odontólogo, laboratorista, nutrióloga, farmacéutica, personal técnico (17).

De la misma, se ratifica que 09 principios de proporción y más prevalentes en infantes menores de 5 años como: IRAS 85%, EDAS 75%, Diabetes 54%, Caries Dental 68%, Infecciones del Tracto Urinario 44% dispepsia (100%), obesidad (99%), leishmaniasis cutánea o uta (96%) y vaginitis aguda (98%).

Ante lo expuesto se planteó la siguiente problemática: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de control de crecimiento y desarrollo?

Para dar respuesta a esta interrogante se trazó el siguiente objetivo general:

- Determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Esta investigación se justifica por ser de gran importancia para el campo de la salud, que evidencia el decaimiento del nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de enfermería, con los resultados se genera mecanismos de mejora, para brindar atención integral y eficiente. Además, es conveniente para las autoridades de la zona de estudio y otras jurisdicciones, ya que los resultados obtenidos contribuirán, a operar cambios en conductas asistenciales y promotoras.

Para el personal de enfermería y estudiantes va a aportar nuevos conocimientos científicos, servirá como base a otras investigaciones, generará concientización, ayudará a reforzar sus habilidades y destrezas e intervenir correctamente a favor de la salud de la persona, familia y comunidad.

Para las instituciones formadoras de personal de enfermería consideren relevante e indispensable la formación en la atención humanizada, la cual se ha ido perdiendo en el transcurso de los tiempos, causando insatisfacción e incumplimiento del usuario en su régimen terapéutico la cual afecta su salud, individual y colectiva.

Llegando a los siguientes resultados y conclusiones: En cuanto a la variable satisfacción, la mitad de las madres tuvieron satisfacción media, seguida de una satisfacción alta y un mínimo satisfacción bajo. En cuanto a la Calidad de atención de enfermería, la mitad de las madres calificaron como medio a la calidad de atención de enfermería seguida de una calidad de atención alto y un mínimo porcentaje como bajo. Al realizar la prueba del Chi Cuadrado entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería se encontró que, si existe relación estadísticamente significativa; Chi-Cuadrado de Pearson, significancia $p < 0,00$. Con una confiabilidad del 95%.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional:

Murrieta L, (18). “Evaluación de la Calidad de Atención y su relación con la Satisfacción de los Pacientes en el área de pediatría y propuesta de un Plan de Mejora Continua para aumentar la Satisfacción de los usuarios de consulta externa y Hospitalización del Hospital General IESS de los Ceibos,2019”. Objetivo desarrollar un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los pacientes de consulta externa y hospitalización del área de pediatría, analizar los aspectos en deficiencia con la finalidad de mejorar la atención brindada a los usuarios. Se utilizó una encuesta de elaboración propia, basada en el modelo original de servqual para medir la percepción de satisfacción. Resultado y conclusión: Estar satisfechos con la calidad de atención, Si existe relación significativa entre ambas variables.

Ccahua L, (19). En su investigación “Nivel de Satisfacción Sobre la Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019”. Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huarcocondo-Cusco, 2019. Tipo descriptivo, Transversal. La muestra es de 62 madres. Los resultados y conclusiones: Variable satisfacción según las dimensiones: En la dimensión técnica – científico el 69,4% tiene

bajo nivel de satisfacción. En la dimensión humana el 50% tiene satisfacción bajo, dimensión entorno el 96,8% tiene satisfacción bajo.

Manuel J, (20). En su investigación titulado: “Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción de las Madres en el Control Del Crecimiento y Desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018”. Tuvo un objetivo analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Ciudad de Dios. tipo descriptivo, de corte transversal con un diseño correlacional; la muestra estaba constituida por 302 madres. Los resultados y conclusiones: el 22.52% satisfacción media y solo un 1.95% satisfacción baja. El 59.60%, calidad alta 32.78% y un 7.62% nivel bajo de calidad respectivamente, refiere que calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con el nivel de satisfacción.

Angulo F, (21). Realizó una investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe,2018”. Objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio de CRED del Centro de Salud de Guadalupe, tipo observacional, transversal; la muestra 169 usuarias, Resultados: el nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96,7%; de igual manera en su dimensión técnico-científico 86,7% y dimensión entorno 96,7%. El nivel de satisfacción global de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue

medianamente satisfecho en el 96,7%; concluyendo que existe relación estadísticamente entre ambas variables.

Huillca L, (22). Satisfacción y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años Atendidos en el Consultorio Cred – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. Objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental; la muestra de 172 madres, se aplicó un instrumento por cada variable, vía online. Resultados: En la satisfacción de las madres menos de la mitad tuvieron una satisfacción media seguida de una satisfacción baja pero también un porcentaje significativo una satisfacción alta. Conclusión, al realizar la prueba estadística del Chi Cuadrado entre las variables, se encontró que, si existe relación estadísticamente significativa.

A nivel Nacional:

Pilco M, (23). En su investigación “Satisfacción de la Madre del menor de un año con la Atención en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo Del Hospital Santiago Apóstol- Bagua Grande, 2019”. Objetivo de conocer la satisfacción de la madre del menor de un año con la atención en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, 2019. Estudio descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra 95 madres. Los resultados fueron los siguientes: Referido a la satisfacción a nivel global es medio con 67% y según dimensiones en cuanto al técnico-

científico, la satisfacción es medio con un 65%, en la dimensión humana la satisfacción es media con un 67% y en la dimensión entorno es medio con un 87%. Se concluye que la satisfacción de la madre del menor de un año con la atención en el Servicio de CRED, en alto porcentaje es medio.

Quispe H, (24). En su investigación “Nivel de Atención y Grado de Satisfacción de Padres de Familia que Acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Condorrillo – Chincha – 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de atención y el grado de satisfacción de los padres asistentes al consultorio de crecimiento y desarrollo del clasCondorrillo alto - Chincha 2018. Enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional y corte transversal. Tuvo una muestra de 168 padres. Resultados y conclusiones: el 30.18% de padres perciben un nivel bueno en la atención, el 51.48% perciben un nivel regular y un 18.34% nivel malo, el 26.63% tienen satisfacción completa, el 56.80% tienen satisfacción intermedia, 16.57% una insatisfacción está relacionada directa con el grado de satisfacción.

Quispe M, (25). “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”. Objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio (CRED)- Puesto de salud I-2 Amantani. Cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. Muestra fue 54 madres. Resultados y conclusión: el 48.15% de

las madres tienen satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. Dimensión Humana el 61.11% tienen satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media. Dimensión Entorno 51.85% satisfacción media.

Chunga C, (26). “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco-Piura periodo febrero – marzo 2019”. Cuyo objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED. Estudio de enfoque cuantitativo, de método descriptivo y de corte transversal. La muestra 110 madres. Resultados el 57.3% evidencia alta satisfacción, el 40.9% muestra una satisfacción media y 1.8% satisfacción baja. Las dimensiones indican porcentajes favorables concluyendo que las madres de área CRED, en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, cumpliendo con el estándar de satisfacción según el instrumento utilizado.

Ríos L, (27). “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. Objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS I-4 Bellavista Nanay, Punchana; el tipo de investigación

fue no experimental el diseño fue descriptivo, de corte transversal y correlacional; la muestra 120 madres; los resultados: El 76,7% de madres refirieron que la calidad de atención del profesional de Enfermería fue alta y el 23,3% media; el 87,5% presentaron nivel de satisfacción alto y 12,5% un nivel de satisfacción media; Concluyendo que Existe relación estadísticamente significativa (p – valor = 0,001 ($p < 0,05$)).

A nivel Local:

Romero J, (28). En su investigación “Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Huarupampa_Huaraz, 2021”. Su objetivo fue establecer si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud Huarupampa _ Huaraz, 2021. Tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño correlacional. La muestra fue 297 usuarios, a quienes se les aplicó, un instrumento por cada variable. Resultados y conclusión: Se observa que 66,3% perciben como bueno la calidad del cuidado de enfermería. En el 67% tienen satisfacción alta. Existe relación significativa entre las dos variables de estudio y sus dimensiones.

Maza A, (29). Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019. objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. Fue de tipo cuantitativo, el diseño

es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra 72 usuarios. Resultados y conclusiones: Más de la mitad de los usuarios recibieron calidad de atención media, un porcentaje significativo calidad de atención alta y un mínimo porcentaje calidad de atención baja. Más de la mitad de los usuarios externos están satisfechos y un porcentaje significativo no satisfechos dando resultados positivos en las dimensiones. Existe una relación estadísticamente significativa.

Aliaga Y, Paz G, (30). “Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del Programa de CRED del Centro de Salud Liberación-Trujillo 2019. Tubo un diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 63 usuarios. Los resultados: El 44.4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20.6% nivel malo; manifestando así resultados regularmente favorables, según sus dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: elementos tangibles como máximo un 46% muestran un nivel regular. Se concluye que si existe relación entre ambas variables pues se obtuvo un valor ($p < 0.05$).

Espinoza L, (31). “Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos del Puesto de Salud de Tapacocha – Ancash. 2021”. Su objetivo: Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha de la

provincia de Recuay en Ancash, 2021. El estudio correlacional, transversal, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 186 pacientes. Se aplico dos 2 instrumentos para las variables de estudio, los resultados: del 100%, el 72.04% la calidad de atención fue calificada como media, en todas las dimensiones evaluadas fueron calificadas como de acuerdo. El 67.20% satisfacción de los usuarios en todas las dimensiones evaluada como media. Conclusión: Existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción.

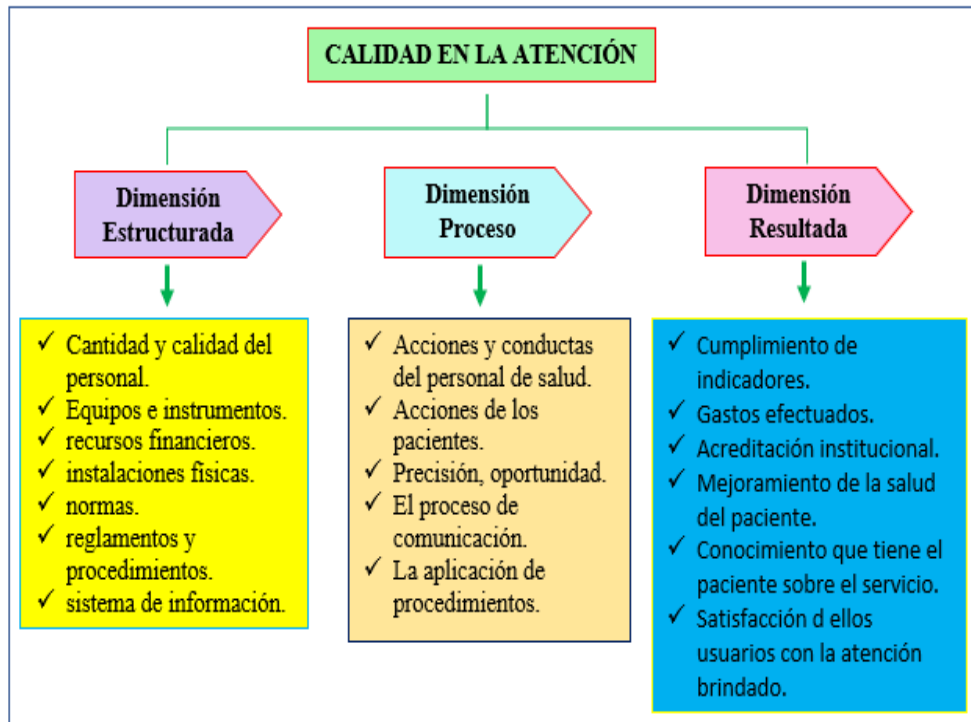
2.2. Bases teóricas y conceptuales de la investigación

2.2.1. Bases teóricas de la investigación.

La investigación se basó en la teoría del profesor. Avedis Donabedian, quien es considerado el pionero de la moderna concepción de la Calidad de la Atención Médica. Sus trabajos abordan todos los aspectos y los campos en que la calidad ha sido desarrollada y tratan de ofrecer modelos que hagan sustentable su práctica en cualquier punto de los sistemas o los servicios de salud. Muchas de sus concepciones se han convertido en clásicas y cimientan los desarrollos que posteriormente se fueron realizando (32).

Su aportación en la sistematización de conocimientos dentro de la ciencia de la Salud, especialmente centrada en la mejora de la calidad asistencial, ha sido reconocida mundialmente y es merecedora de varios premios. Desarrolló el enfoque de estructura, proceso y resultado, que se convirtió en la base para medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria. Estas contribuciones están recogidas en Evaluación de la Calidad de la

Atención Médica (1966), y se esforzó por definir todos los aspectos de la calidad en los sistemas de salud y los modelos propuestos para su medición; se encuentran en más de 100 artículos y 11 libros (32).



Fuente: Torres 2011 a partir de Donabedian (1966).

Donabedian, refiere que la calidad es el empleo de eficacia, conocimiento profesional y el respeto al enfermo y a toda su rama familiar; dicho de otra forma, la calidad se expresa por ser de capacidad rápida de respuesta, y eficiente, también en el aseo, en la puntualidad, mantener la retroalimentación de aprender cada día, mantener un lenguaje óptimo, para satisfacer al usuario a través de la confiabilidad en el proceso de servicio que se les realiza (33).

La calidad se presenta de diversas maneras, como pueden ser de forma objetiva o subjetiva, pero también establecen mediciones para enfoques cuantitativos y cualitativos, en esta investigación se compondrá de:

- Estructura: Se enmarcan en el desarrollo estructural de los establecimientos, el talento humano, recursos tangibles e intangibles, recursos y fondos económicos.
- Proceso: Se expresa en cada uno de los elementos que interviene en el procesamiento de la prestación del servicio de salud, así como el modelo y la tendencia de la ejecución de esta.
- Resultado: Es la repercusión de los servicios concluidos satisfactoriamente en el área de salud referente a los pacientes y conjuntos de población, así mismo la percepción satisfactoria del paciente es esencial.

Para, Donabedian esta dimensión se relaciona con las circunstancias que se distinguen en la prestación de la atención técnica, el trato que se recibe se encuentra relacionado con los recursos humanos y materiales que posee el ciudadano, estos aspectos deben ser omitidos y enmarcarse en brindar mejor atención buscando el bienestar de la población en la medida en que lo posibilite la tecnología y ciencia actual. Pero existe una atención de calidad en muchos contextos que solo reciben los que mayor capacidad de pago poseen. Para muchos es fácil aceptar esta realidad, donde las normas se modifican en contra de los que menos recursos poseen, aceptando paralelamente que los proveedores del servicio de salud pueden tener carencias de conocimiento que son atribuidas a factores sociales y ambientales, nunca a incapacidad individual (33).

La dimensión técnico-científica de la calidad, las instituciones involucradas en este campo deben asegurar que el servicio que brindan debe ser de calidad, realizándose una autoevaluación; asimismo, los profesionales cumplan con su función con criterio y ética profesional, garantizando a la ciudadanía servicios dentro de los estándares y sean seguros. Estos aspectos deben ser evaluados por las instituciones científicas encargadas de acuerdo a los parámetros mínimos existentes (34).

De la misma la investigación se basó en la teoría de enfermería, según Jean Watson, en su teoría del cuidado humano, ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, viendo al cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. El cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (35).

A través de la teoría de los cuidados, propone cinco procesos básicos, secuenciales (conocimiento, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias), en los que se hace evidente el cuidado de enfermería, que se caracteriza por la actitud filosófica de la enfermera, la comprensión, los mensajes verbales y no verbales, las acciones terapéuticas y las consecuencias de los cuidados. Dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería (35).

Además, define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia, salud–enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración (35).

2.2.2. Bases conceptuales de la investigación.

SATISFACCIÓN: Es la acción de satisfacer el deseo o cumplir con las expectativas, también podemos decir que es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud; conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (36).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: La satisfacción de una persona es el producto de una cantidad multivariada de conjunto de tareas que se llevan a cabo en una institución, que es promovido mediante los procesos y su ejecución, la relación de la organización con sus clientes de forma permanente que garantiza la calidad de servicios de salud brindando ayuda al proceso de evaluación y monitoreo del servicio (36).

El concepto de satisfacción, es una definición del cumplimiento de la atención y su situación actual en salud, de manera que cumpla las expectativas esperadas del paciente, además se refleje la calidad como componente relevante que exprese la confiabilidad y el prestigio de la instalación de salud

sobre el cuidado y del talento humano que realiza el cuidado, entonces es de gran importancia que el personal tenga conocimientos sobre la percepción del doliente, teniendo en cuenta la calidad que recibe, de manera que exista una interrelación de individuo – individuo y en conjunto recuperar el estado de salud, solventando las necesidades humanas (36).

El análisis de la satisfacción de los usuarios, se realizará mediante un instrumento que aporte en el desarrollo investigativo en el área de salud, ya que con sus resultados, pone en evidencia las deficiencias desde la perspectiva del paciente y otra parte permite clasificar el nivel de cuidado que se le da por parte del talento humano en salud en enfermería, tomando como punto que el centro de toda prestación en salud se enmarca en el paciente, donde es uno de los aspectos gerenciales que se desarrollan para el tratamiento medible de la calidad que se brinda, donde están inmersos dos actores, el primero conocido como usuarios y el segundo que es el talento humano en calidad de enfermera que otorga la prestación (36).

La relación que pueda tener una persona con la institución que presta los servicios de salud y la comunicación con el encargado de enfermería, tiene una importancia relevante para la optimización de los servicios, por lo tanto, el usuario tiene que ser capaz de observar los procesos que se realizan para mejorar la calidad de servicios para poder mejorar la satisfacción en los servicios de enfermería (37).

La satisfacción del usuario referente al cuidado con el que es atendido en enfermería se relaciona de forma directa con la calidad, debido a que esto

requiere, entre otras cosas, dedicación, tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad y efectividad, etc., es por ello la valoración de la calidad de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, que estén basados en datos que se enfoquen en los resultados del cuidado y en el cómo perciben la satisfacción los usuarios (36).

Es fundamental hacer hincapié a la madre sobre en el proceso de CRED, los infantes (menores a los 5 años), para que ella esté tranquila y cómoda con el proceso. El rol de enfermería es importante para sector salud ante la etapa del crecimiento y desarrollo de los niños es el de acompañar y evaluar el mismo, de la misma manera el de promocionar los lazos afectivos, las condiciones físicas, sociales, políticas y culturales que orienten a optimizar este proceso. El CRED, es el conglomerado de tareas que se realizan de forma periódica y de forma sistemática la enfermera al niño desde el momento en que nace, con el objetivo de identificar de forma oportuna los cambios y los riesgos en su estado de salud, mediante un seguimiento eficaz y controlado de su crecimiento y desarrollo, de la misma manera se considera la promoción de la salud física, mental, emocional y social (37).

Estas actividades que son ejecutadas es el resultado del trabajo duro del personal de enfermería, quienes están siendo constantemente capacitadas de forma adecuada, para sensibilizar a la madre, buscando actitud y compromiso, es importante mostrar respeto por el contexto social y cultural. Porque permitirá crear un ambiente de respeto y confianza con la madre, esto con el fin de que ella pueda mostrar sus problemas, sentimientos y motivaciones.

Implicando al padre y a su entorno familiar en las responsabilidades del cuidado del infante (37,39).

La real academia española, concreta la calidad como: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie; siendo un conjunto de organizaciones y personales destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada (38, 39).

Programa de crecimiento y Desarrollo

El propósito del programa es facilitar el desarrollo físico, intelectual, nutricional, social y emocional en la población infantil, mediante la prevención, evaluación oportuna y periódica por parte de un equipo de salud multidisciplinar, siendo de gran importancia fomentar la importancia del control del crecimiento y desarrollo (40).

- Valorar las condiciones de salud física y el progreso en las conductas motora, gruesa y fina, auditiva y del lenguaje y persona social.
- Identificar oportunamente factores de riesgo generales del niño para una adecuada intervención.
- Ofrecer educación individual y orientación a los padres y madres sobre los cuidados y prácticas de crianza.
- Favorecer al buen trato y vínculos afectivo entre los padres y/o cuidadores con los niños.

- Prevenir las infecciones respiratorias agudas y las enfermedades diarreicas agudas en los niños menores de 5 años.
- Educar sobre la importancia de la inmunización oportuna en los niños, teniendo en cuenta el programa ampliado de inmunizaciones (PAI).
- Impulsar los componentes de salud oral, visual y auditiva.

Todos los cuidados y acciones mencionadas son realizados por profesional de salud capacitado, con actitudes y conductas adecuadas para no dañar la salud del usuario. Cumpliendo por lo establecido en la NTS N.º 137. MINSA/2017/DGIESP “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el niño menor de Cinco Años” Tiene una finalidad de contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano en niño menor de 5 años (40).

Monitoreo; es el seguimiento del crecimiento y desarrollo de los niños menores a los 5 años, se realiza de manera personalizada, integral, periódica, y secuencial. También se evalúa a la madre y como ella participa con las sugerencias que le brinda la enfermera, se considera individual la atención, debido a que cada niño es un ser, con aspectos propios y específicos, por lo cual deberá ser visto a partir de su propio entorno y contexto. Se debe evaluar problemas visuales, audición, bucal, violencias familiares y enfermedades prevalentes. Para actuar de forma oportuna e individualizando al paciente en todos sus aspectos (40).

¿Qué es el control de crecimiento y desarrollo?

Es el control de salud periódico por el que todos los bebés y niños/as menores de cinco años de edad deben pasar. Estos controles son ejecutados por las IPRESS (Instituciones prestadoras de servicios de salud) privadas y públicas, entre las públicas, se encuentran las del Ministerio de Salud y ESSALUD que, de manera gratuita y acorde a un cronograma establecido, brindan este servicio según la edad de los niños/as. Con estos controles, los padres, madres y/o cuidadores pueden hacer el seguimiento al crecimiento y desarrollo de sus niños/as, ya que les permite identificar, situaciones de riesgo en ellos, por ejemplo, si se encuentra por debajo de la talla y el peso esperados para su edad (Riesgo de desnutrición crónica o aguda) (40).

Además, es donde se detectan oportunamente las enfermedades y problemas de salud, teniendo un diagnóstico y tratamiento efectivo. También permitirá evaluar aspectos del desarrollo del niño/a, haciendo que esté adquiriera las habilidades que le corresponden a su edad; involucrando a los progenitores en el cuidado niño (a) (40).

En el CRED se realizan exámenes físicos como: Evaluaciones del estado nutricional, detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, de salud oral y signos de violencia familiar o maltrato; También, los niños/as reciben las dosis de vacunas de acuerdo al cronograma establecido los cuales les ayudarán a estar protegidos de enfermedades prevalentes para su edad, además sus cuidadores reciben gratuitamente el

suplemento de hierro para el niño/a con la finalidad de prevenir la anemia (40).

De la misma, el rol de la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) no solo se centra en el acto vacunal, sino en los procesos de gerencia, administración, logística, operativa, de mantenimiento y conservación de las vacunas, también tiene que garantizar la seguridad y eficiencia para su administración a los niños en las edades recomendadas. La vacunación oportuna durante la infancia es fundamental porque ayuda a brindar inmunidad antes de que los niños estén expuestos a enfermedades que podrían ser mortales, por lo que se debe actuar Norma técnica de salud N° 141- MINSA/2017/DGIESP. Norma Técnica de Salud que establece el esquema nacional de vacunación (41).

¿Quiénes deben acudir al CRED?

Todo niño (a) desde que nacen hasta los 11 años de edad, pero es más frecuente en niños (as) menores de 5 años, por ser la etapa donde requiere mayor cuidado en su desarrollo, haciendo que este potencialice sus habilidades, a favor de futuro (40).

CALIDAD

De lo expresado por (OMS), se presenta la definición de calidad como una agrupación de prestaciones enmarcadas al ámbito terapéutico y diagnóstico más eficiente para concluir con una prestación de servicio de forma óptima, dando hincapié al entendimiento que mantiene el paciente

sobre el servicio, de esta manera llegar a concluir resultados que expresen un reducido efecto del riesgo y un elevado índice satisfactorio del usuario (42).

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SALUD

La atención, en materia de la calidad, se expresa en la maximización del bienestar del paciente, tomando como indicador los ingresos y pérdidas que se evidencia durante la prestación del servicio. Por otra parte, también expone que una eficiencia calidad se puede generalizar brevemente con el proceso para equilibrar entre el beneficio en el saluda frente a los posibles problemas (42).

En las directrices políticas de salud se enmarca es un derecho de todo individuo, el de recibir un servicio de calidad en atención para enfatizar la comunicación con la comunidad, así mismo empleen sus conocimientos profesionales y estructura tecnológica a disposición de la satisfacción del doliente, generándole beneficio y enmarcando la normatividad y el desenvolvimiento del personal de salud para una comunicación correcta con base en las estructuras culturales oriundos de cada zona. Una afirmación de la calidad en los servicios dentro del área y establecimiento de salud, la incorporación de diversos procesos en el cuidado del doliente. Los trabajos con iniciativa preventiva están orientadas a la población o familias y la socialización con su entorno (42).

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Dentro de enfermería se encuentra inmerso la calidad de la atención, que tiene definición en la respuesta rápida en la atención, individualizada y humana, que otorgue el personal de enfermería a base de los lineamientos estandarizados para la actividad del profesional, para concluir con un eficiente servicio al doliente y satisfacción. Otra manera de definirlos, es que se integra de diversos estándares, aspectos socioculturales, científicos y ética (43).

Entonces existen 2 escenarios distintos respecto a las funciones que desempeñan, de una parte, se tiene al talento humano en salud, que mantienen la dedicación y compromiso, de manera que existe un esfuerzo para mejorar en el servicio prestado, que se enmarcan en el crecimiento profesional, ofreciendo un valor agregado en sus actividades a través de la innovación. Por otra parte, se tiene el talento humano con deficiencia en el compromiso de su labor, así mismo tiene actitud conflictiva con el paciente y sobre todo la existencia que tienen con el conformismo (43).

El objetivo de concretar una atención eficiente, debe priorizar el bienestar del paciente, a pesar de que se tenga conflictos personales, el bien del doliente es esencial, así mismo intervienen el factor sociocultural de calidad expresado en la atención prestada, también filosofía del servir, que está inmerso en todo el establecimiento de salud, así mismo el conocimiento de su labor, ejecución satisfactoria de su actividad, participación activa, comunicación en el lenguaje correcto y el mejoramiento continuo (43).

Con base en lo expresado en el anterior párrafo, se puede afirmar que la calidad en la atención en el aspecto de salud se enmarca en comprender al doliente, que es quien da el punto de vista del servicio, así mismo es el esfuerzo de dar complacencia a los clientes, y no quedarse en resolver conflictos inmediatos. Así mismo involucra a todo el talento humano que labora en materia de salud, y con mayor relevancia constante a las enfermeras (43).

Desde una concepción sistémica, la calidad en los servicios de salud tiene que validar los requerimientos que expresan los dolientes, de manera que el servicio sobre pase la expectativa, tomando como elementos de conocimientos, técnicas estandarizadas, de manera que otorguen un valor agregado al servicio, generando la satisfacción en el cliente o paciente (43).

Dentro del área de enfermería, la calidad es un requerimiento de crecimiento y se vuelve con mayor relevancia, de manera que si es expresada como una cultura, es un pensamiento de ser y hacer que se enmarca en el objetivo de generar la perfección en cada actividad o labor con el compromiso deontológico profesional, es por ello que el conocimiento del experto en salud debe ser una actividad de dominio mediante el aprendizaje científico, así como el uso de técnicas biomédicas, con el fin del bien de los dolientes que cuida. El desempeño de la enfermera es mantener, incentivar y aportar en la recuperación del estado de salud del doliente, también aportar en la integración de una vida útil, entonces el cuidado se presenta como una

dinámica psicosocial que presenta momentos de dependencias un paciente que tiene plenitud total de independencia (43).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

De acuerdo al “Ministerio de Salud” se cuenta con distintas propuestas analíticas en el tema de la calidad en salud, aunque la que más aceptación ha recibido son las tres dimensiones, cuáles son: la dimensión técnico-científica, humana y la dimensión del contexto de la calidad (44, 45).

La calidad es un factor relevante en materia de provisión de servicios de salud a las personas. Calidad es aquella propiedad de los productos o servicios a través de la cual los usuarios expresan el grado de satisfacción que dan a sus expectativas. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la concepción de clientes internos y externos, la participación de la dirección en la calidad, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Que están relacionados con los resultados de la calidad a través del costo más bajo, ingresos más altos, usuarios encantados y empleados con poder (44, 45).

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (34,45).

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA

La OMS, expresa que la dimensión Técnico - Científica está relacionado con los aspectos técnicos–científicos en la atención de la salud. Las características que presentan son:

- Efectividad, en el desarrollo de la atención, obteniendo resultados positivos, mejorando el estado de salud de la ciudadanía.
- Eficacia, en el cumplimiento de los fines del servicio de la salud, mediante el correcto uso de las normas técnicas y administrativas. Eficiencia, el servicio que se ofrece no debe presentar interrupciones innecesarias que afecten el bienestar de las personas.
- Seguridad, el ofrecer servicios relacionados con la salud de la población se debe reducir los riesgos, protegiendo la integridad de los individuos, por ello se debe contar con una estructura y procedimientos optimizados que garanticen beneficios para la salud de la ciudadanía.
- Integridad, toda persona tiene el derecho a recibir atención personalizada de acuerdo a sus necesidades y exista interés por la salud de su acompañante.

DIMENSIÓN HUMANA

La dimensión humana se encuentra relegada en la actualidad en el contexto de la capacidad del cuidado en salud, más aún cuando se constituye como una de las más importantes dentro de esta área, ya que los servicios

de la salud son el resultado de la búsqueda del cuidado de la salud del ser humano garantizando su bienestar físico y mental (45, 46).

Los servicios de la salud específicamente son de carácter humanista y social, pues están enfocados a todas las personas que un momento puedan padecer alguna complicación en su salud, donde el principal actor es el paciente con sus distintas características culturales y sociales, donde lo primordial en la atención son sus necesidades por mejorar su salud. Para poder ofrecer un servicio de salud adecuado, se debe respetar la intimidad del usuario, considerando que es un ser único, con conductas diferentes y expectativas distintas sobre el servicio de salud que reciba (45,46).

El usuario al recibir la atención se convierte en la fuente de control. Toda la información que se le proporcione al paciente debe ser sencilla y fácil de comprender, disipando toda duda que pueda existir en cuanto a su situación, teniendo toda la posibilidad de elegir sobre las acciones que tengan repercusión sobre su salud (43).

Los agentes involucrados en la prestación de los servicios de salud deben ser conscientes de la importancia del ser humano que recibe la atención, todos los recursos tecnológicos y conocimientos de los profesionales de la salud deben enfocarse en el paciente y la mejora de su bienestar por medio de la aplicación de los servicios. El desconocimiento es considerado un pilar esencial para la existencia de profesionales en el campo de la salud, por tal motivo los servicios que brinda, repercutirán en una mala atención y en situaciones peores, en una negligencia que atente contra la

vida humana, porque lo más importante es la actitud de los profesionales (43).

El humanismo en enfermería: para ofrecer una atención correcta el personal debe conocer las características del paciente como son sus dimensiones biopsicosociales que involucran sus valores, creencias, tradiciones, etc.; el humanismo es la constante preocupación de las cualidades humanas, como es la empatía, compasión, simpatía y por supuesto el respeto a la vida, en nuestros días este término a adquirido gran importancia en la enfermería en contrapartida al avance tecnológico que afecta el desenvolvimiento de esta profesión. Las humanidades en las profesiones de la salud, buscan poner en práctica la empatía, al tratar con los pacientes como algo infaltable en este proceso (47).

El profesional en enfermería está formado con valores y enfoque humanista en el ejercicio de su labor, por ello tendrá presente el pensamiento, sentimiento, experiencias, valores, comportamiento, gustos, deseos, necesidades, etc.; del paciente que tenga a su cargo incentivando su bienestar, porque habrá adoptado como filosofía la comprensión de los sentimientos y acción de respuesta a estos (47).

Para ofrecer una atención de calidad, es primordial conocer al paciente, saber que como agente participante de la sociedad y como ser humano tiene sus propias necesidades, por ello el profesional de la salud que se encargue del cuidado debe brindar una atención amable, con respeto, mantener una comunicación clara y sencilla de entender para el paciente como sus

familiares, respetar su privacidad en la ejecución de cualquier procedimiento. El profesional de la salud siempre debe mostrar una actitud amable, de empatía y sobre todo respeto por las necesidades del usuario (47).

Para la OMS, la dimensión humana está vinculada con el aspecto interpersonal de la atención, que cuenta con las siguientes características:

- Se debe tener respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características propias de cada persona.
- Toda información que se le brinde al paciente o usuario debe ser completa, veraz, oportuna y sencilla de entender.
- Debe existir interés en las necesidades, percepciones y demandas del paciente.
- El trato que recibe el paciente debe ser amable, cálido, cordial y empático.
- El profesional y trabajadores de la salud, deben enmarcar su labor en los valores interpuestos por la sociedad, los principios éticos – deontológicos y sobre todo la ética profesional.

El ser humano por derecho es libre, que presenta sus diferencias culturales, de comportamiento y expresión, que deben ser respetados como aceptados por el entorno donde se desenvuelve, pero esa libertad propia de cada uno, no permite que se dañe o vulnere el bienestar de otros (45, 47).

Los derechos de los usuarios, como se estipulan en distintos documentos, se dividen por dos líneas, la primera se enfoca al consentimiento y la segunda enfocada en la privacidad de todo paciente, donde se protege la confidencialidad de los archivos que involucren los cuidados se recibe (46).

DIMENSIÓN DE ENTORNO

El entorno, como todas las condiciones y factores externos que implican en la vida de las personas, llegando a generar complicaciones en su organismo y siendo capaces de prevenir, eliminar o favorecer en la generación de enfermedades, hasta la propia muerte; para otros autores, los factores externos tales como la luz, calor, ventilación, alimentación, ruido, etc., son partes del entorno, añadiéndose también los aspectos físicos, emocionales o sociales del paciente, que explícitamente pertenecen al entorno. Presentar un buen estado de higiene dentro de las instalaciones de los centros médicos y los hogares de cada uno de los pacientes, es considerado un factor clave para tener un entorno saludable, como lo expresa una excelente teórica, quien cambió la labor profesional de enfermería, ya que este aspecto influye mucho en la atención sanitaria correcta de los usuarios (45, 47, 48).

Los responsables de brindar los servicios de atención a la salud, ya sean instituciones o personas, deben contar con los instrumentos, recursos y conocimientos necesarios, que genere en los pacientes un nivel de comodidad; así mismo una atención confortable, amable, privada y que supera las expectativas que tenían los usuarios, transformando la atención en algo deseable. En cuanto al MINSA, se centra en la dimensión del entorno de

calidad, que se centra en rapidez y eficiencia con la que cuenta un establecimiento al momento de la prestación de salud en materia de atención, donde un aporte como agregado con base en los costos que se requiere sean sostenibles, repercutiendo en el entorno, aseo, seguridad y confiabilidad que evidencia el usuario por el servicio (49).

Dentro de la satisfacción del usuario, se encuentra inmerso el cognitivismo o el aspecto racional, que se basan en la expectativa y la conducta del servicio prestado; que está sujeto a causas como el aspecto moral, pensamiento cultural, y la estructura organizacional sanitaria, dando la condición de punto de vista diferente para cada paciente y en diferentes momentos, donde la función de los servicios sanitarios es mantener la satisfacción del doliente y la evaluación del elemento de medición de calidad dentro del proceso de prestación de salud (48).

El MINSA, expresa que las quejas expresadas por el doliente externo son primordiales, ya que parte de la comunicación con el experto en salud, de manera que se debe poner como prioridad dichas quejas, sobrepasando los lineamientos del servicio y estándares en materia de calidad, así mismo incluir la información concisa como elemento y la igualdad al trato. La satisfacción se basa en diversas causas como las actitudes y el desempeño de del talento humano en brindar servicios, así como el tiempo para esperas y los inconvenientes suscitados en las prestaciones del servicio (49).

En cuanto la actitud que se evidencia en el talento humano, debe ser de forma amable, manteniendo todas las atenciones, el aseo personal y respecto

a la postura que mantienen, debe tener capacidad rápida en respuesta, afirmaciones concisas, manejo de un lenguaje limpio y mantener los sentidos en atender al doliente, la satisfacción del paciente es un componente que tiene gran relevancia sobre el análisis de servicio prestado en materia de salud, ya que el resultante es un valor incuestionable (48).

El principal propósito de la estructura de salud, es la satisfacción de una comunidad poblacional, en los servicios que reciben y en las actividades de cuidado, de esta manera se genera la valoración del talento humano en materia de salud respecto a si se logró la satisfacción o no del usuario, también es de gran importancia al beneficiario y ofrecimiento afectivo de manera que no termine en solo el bienestar, sino abarcar problemas psicosociales y personales que le aquejen (48).

El análisis sobre los cuidados dentro del ámbito de enfermería, debe mantener la continuidad y flexibilidad, tomado información resultante de los cuidados, ya que el nivel de satisfacción es una señal relevante dentro de la calidad asistencial, de esta manera es importante generar una retroalimentación no solo dentro de los servicios del establecimiento, sino también dentro del aspecto de conocimiento profesional, de manera que se relacione con la satisfacción (48).

III. HIPÓTESIS

Chi-Cuadrado

PRUEBA DE HIPÓTESIS

a. Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

b. Nivel de significancia:

El nivel de significancia teórica $\alpha = 5\% = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c. Toma de decisión:

- La H_0 se rechaza cuando el nivel de significancia observada o p-valor sea menor a la significancia teórica α , es decir si se rechaza la H_0 .
- La H_0 se acepta, cuando el nivel de significancia observada sea mayor a la significancia teórica ().

d. Estadístico de prueba:

Para la contrastación de las hipótesis se empleará la prueba estadística no paramétrica de Chi-cuadrado (X^2), expresado de la forma siguiente:

Donde:

: frecuencia observada.

: frecuencia esperada.

e. Ejecución del estadístico prueba:

Tabla1. Prueba de Chi-cuadrado entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo, del hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	171,127	4	,000
Razón de verosimilitud	120,528	4	,000
Asociación lineal por lineal	80,980	1	,000
N de casos válidos	120		

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

En la tabla 1, se aprecia un chi-cuadrado de Pearson de 171,127, con 4 grados de libertad y una significación asintótica (bilateral) de 0,000, el cual es menor a la significancia teórica α de 0,05, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo. hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.



Figura 1: Gráfica de distribución de Chi-cuadrado.

En la figura 1, se muestra que el valor del Chi-cuadrado observado de 171,127 es mayor al Chi-cuadrado crítico de 9,4877, siendo ubicada en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 .

e. Decisión: De acuerdo a lo observado en la tabla 1 se muestra que la significancia encontrada es 0,000 siendo menor a la significancia teórica $\alpha = 0,05$, así mismo se apoya de forma gráfica en la figura 1, representándose el valor obtenido del chi-cuadrado de Pearson, el cual se encuentra ubicada en la región de rechazo de la hipótesis nula, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se afirma que: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental, debido a que el investigador no manipula o influye en las variables de estudio, reportando su contexto real, tal como son encontradas. El tipo y el nivel de la investigación fue de nivel cuantitativa, con el objetivo de evaluar los datos numéricamente medibles. El nivel de investigación fue correlacional-trasversal, dado que se busca determinar la relación entre dos o más variables y la recolección de la información será tomada en un solo periodo de tiempo.

4.2. Población y muestra

Universo: El universo muestral estuvo constituida por 175 madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Muestra: Estuvo constituida por 120 madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de cálculo muestral. (Anexo 1)

Unidad de análisis: Cada madre que acudió al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. Que forme parte de la muestra y responda a los criterios de la investigación.

Criterios de Inclusión

- Madres que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, que aceptaron participar en el estudio mediante el consentimiento informado.
- Madres con niños (as) menores de 5 años, que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.
- Madres con capacidad de expresión, comunicación y orientadas en tiempo espacio, que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Criterios de Exclusión:

- Madres con dificultades de comunicación, que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.
- Madres con problemas psicológicos, que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Características de la calidad	Indicadores	Número de Ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción de las madres	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Es el resultado humanístico y la aprobación final de la calidad de la atención.	Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera por características: humana, oportuna, segura y	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - La enfermera la saluda y luego se despide. - la enfermera menciona al niño por su nombre. - Durante la consulta mantiene buena comunicación. - Le brindan un trato amable. - La enfermera muestra respeto. 	1, 3, 4, 12, 13, 21	Baja	de 22 a 54 puntos

Escala de
medición:
Ordinal

<p>continua en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual fue medido por un cuestionario.</p>	<p>Oportuna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el control del peso, talla. - Realiza el examen físico y desarrollo psicomotor. - Informa sobre la evolución del niño. - La enfermera ofrece orientación de acuerdo a la edad de su niño 	<p>5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18</p>	<p>Medio</p>	<p>de 55 a 60 puntos</p>
	<p>Continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La enfermera lo cita para el siguiente mes. - Le pregunta porque no asistió a su cita. - Le realiza indicaciones escritas 	<p>19, 20</p>	<p>Alta</p>	<p>de 61 a 66 puntos</p>
	<p>Segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo que espera la madre es breve. - La consulta dura tiempo suficiente. - El consultorio está ambientado favorablemente. - La enfermera cuida la seguridad del niño. 	<p>2, 14, 15, 22</p>		

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Características de la calidad	Indicadores	Número de Ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Percepción de la Calidad de atención de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Son las acciones encargadas de satisfacer las necesidades de los usuarios, alcanzando la excelencia de la prestación de los	Es la interpretación o el sentir de la atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo a través de dimensiones como técnica, humana y oportuna, el cual	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Informa los procedimientos que realizara. - Se preocupa por explicar y usted lo entienda. - Informa sobre los avances del niño. - Se toma el tiempo prudente para la atención. - Utiliza palabras apropiadas fáciles de entender. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Baja	De 0 – 12 puntos

Escala de servicios, del profesional de salud. medición: nominal	fue medido por un cuestionario. Humana	- Atiende correctamente al niño.			
		- Atiende con paciencia y sin apuros.	9, 10, 11,		
		- Enseña los pasos de una alimentación correcta y adecuado a su edad.	12, 13, 14,	Medio	De 13 – 18 puntos
		- Lo atiende de manera amable.	15, 16		
		- Se preocupa por las molestias después de los procedimientos			
<hr/>					
	Entorno	- Se preocupa por las consecuencias del niño.	17, 18, 19,	Alta	De 19 – 22 puntos
		- El ambiente está limpio y ordenado -Se preocupa por si el niño tiene miedo a la evaluación.	20,21, 22		
		- Presta atención inmediata.			
		- La atención es privada.			
		- Se preocupa por la comodidad.			

4.4. Técnicas e instrumentos

INSTRUMENTO N°01

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Para la variable satisfacción, la técnica fue la entrevista, observación y el instrumento un cuestionario tipo escala Likert, que fue ya validado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen – 2007. Quien sometió a validez por un juicio de expertos conformado por un grupo de enfermeras especializadas en el tema, luego ejecutó una prueba piloto y determinó la validez utilizando la prueba de test coeficiente de correlación de Pearson y cada ítem es superior al 0.3 y teniendo el 95% de nivel de confianza y un 0.05 de error relativo. El cuestionario consta con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas con 44 dimensiones e indicadores y con 22 ítems y se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (2) y siempre (50).

Validez

Del Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las Madres, es utilizado para garantizar la validez de contenido de las escalas, el instrumento fue sometido por sus respectivos (ítems) presentados en tablas de especificaciones y los reactivos entre (ítems), fueron sometió a validez por un juicio de expertos conformado por un grupo de enfermeras especializadas en el tema, luego ejecutó una prueba piloto y determinó la validez utilizando la

prueba de test coeficiente de correlación de Pearson y cada ítem es superior al 0.3 y teniendo el 95% de nivel de confianza y un 0.05, fue tomándose en investigaciones pero durante el trascurso de los años fue actualizando pero no perdió su validez e eficacia (50).

INSTRUMENTO N°02

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS MADRES

Para la variable de calidad, se utilizó el instrumento elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskenss Pedro, instrumento el cual fue modificado del instrumento de Maldonado R – 2012, como se realizó modificaciones (Adaptabilidad), efectuaron la prueba de consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada uno de estos influye en la variable. Se observa, en algunos casos es cercano a este valor, por lo que consideraron seguir manteniendo el ítem dado que la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821. El cuestionario de calidad tiene dos alternativas de respuesta: De acuerdo y En desacuerdo, el cuestionario cuenta con ítems positivos (8) y negativos (14), dándole valor a los positivos de acuerdo 1 y en desacuerdo 0 y en los negativos al revés (51).

Validez

El instrumento para la calidad de atención de enfermería en el área CRED, fue modificado del instrumento de Maldonado R – 2012, se tuvo que

adaptar dándose la prueba de consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada uno de estos influye en la variable. En algunos ítems, se observa que el valor es cercano, la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821. Dando resultados relevantes y representativos (51).

4.5. Plan de análisis

Procesamiento de la recolección de datos:

En cuanto a la recolección de datos del presente estudio de investigación, se mantuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Se informó y se pidió el consentimiento a las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, haciendo énfasis que los datos y resultados son totalmente confidenciales.
- Se coordinó la disponibilidad y fecha de la aplicación de los instrumentos para proceder a aplicar el instrumento a cada madre que acude al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.
- Se realizó lectura de las instrucciones de los instrumentos a las madres que acudieron al control de crecimiento y desarrollo.
- El instrumento se aplicó en un tiempo de 20 minutos, las respuestas serán respondidas de manera personal y directa.

Análisis y procesamientos de datos: Los datos fueron procesados en el paquete SPSS software versión 25.0, se presentaron los datos en tablas simples y de doble entrada, luego se elaboró sus respectivos gráficos. Para establecer la relación entre variables de estudio se utilizó la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado con el 95% de confiabilidad y significancia de $p < 0.00$.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivo Especifico	Metodología
<p>Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019?</p>	<p>Determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. - Identificar la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. 	<p>Tipo: Cuantitativo descriptivo, correlacional de corte transversal.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Técnicas: Entrevista y observación.</p> <p>Población muestral: Es de 175 madres de niños menores de 5 años.</p> <p>Muestra: Constituida por 120 niños menores de 5 años.</p> <p>Instrumentos: Un cuestionario para cada Variable de estudio.</p>

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad (52). En la presente investigación no se dañó la imagen física ni psicológica, se respetó los derechos humanos de los participantes de dicha investigación.

Beneficencia y no Maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participan en la investigación (52). De igual manera, la presente investigación no dañó a la persona sin poner en riesgo su vida e integridad, ya que dicha encuesta está ligada a conocer la percepción del beneficiado.

Justicia: Se ejerció un juicio razonable y ponderado que aseguro prácticas justas, se otorgó a todas las personas que participan en la investigación el derecho a acceder a los resultados, se aseguró un trato equitativo en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación (52). La presente investigación fue de manera justa realizado con responsabilidad y ética por parte de la investigadora, dando a conocer datos reales y justos de la zona de estudio.

Integridad Científica: Se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en la investigación. Se declaran conflictos de interés que pudieran afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados (52). El propósito de la presente investigación es conocer la percepción de las madres con respecto a la atención de enfermería en el are de CRED la cual se dará a conocer los resultados de la

investigación a la zona de estudio con propósito de que contribuya a mejorar las dificultades que están sobrellevando.

Consentimiento informado y expreso: Se cuenta con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica en personas, como sujetos, investigadores o titular de los datos, consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el trabajo, haciendo hincapié que no se divulgará los datos, información brindada, se cumplirá con este principio porque es inherente para la investigadora. Presente investigación se realiza solo con el consentimiento informado, ya que ello es un criterio de inclusión para la investigación (52). Anexo (4).

Confidencialidad sobre los datos de la investigación: Se planteó estrategias para mantener la confidencialidad de los datos identificables, incluidos los controles sobre el almacenamiento, la manipulación y el compartir datos personales de las personas u organizaciones involucradas en la investigación (52).

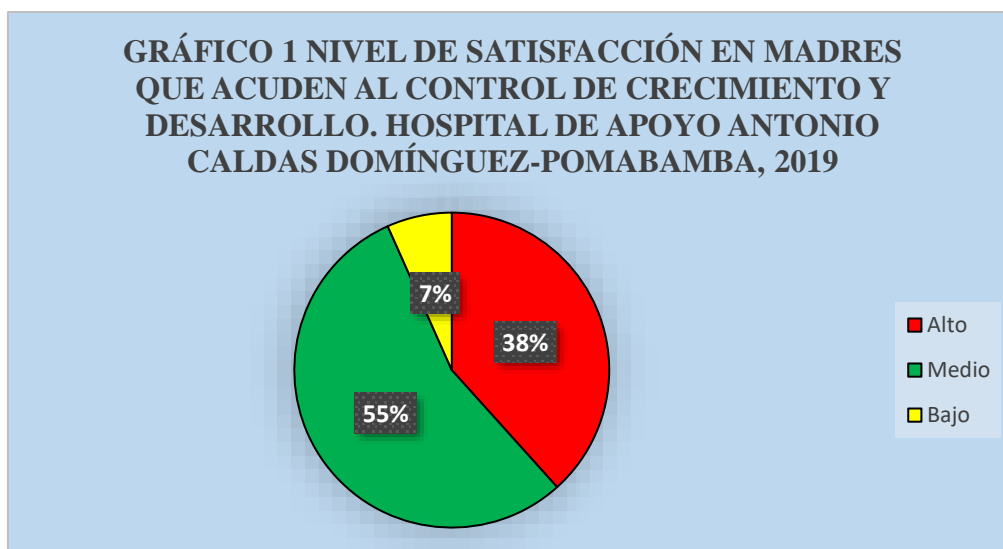
V. RESULTADOS

5.1. Resultados.

TABLA 1 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019

Nivel de Satisfacción	n°	%
Alto	46	38,0
Medio	66	55,0
Bajo	8	7
Total	120	100,00

Fuente: “Cuestionario Sobre Nivel Satisfacción de las Madres, Elaborado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.”



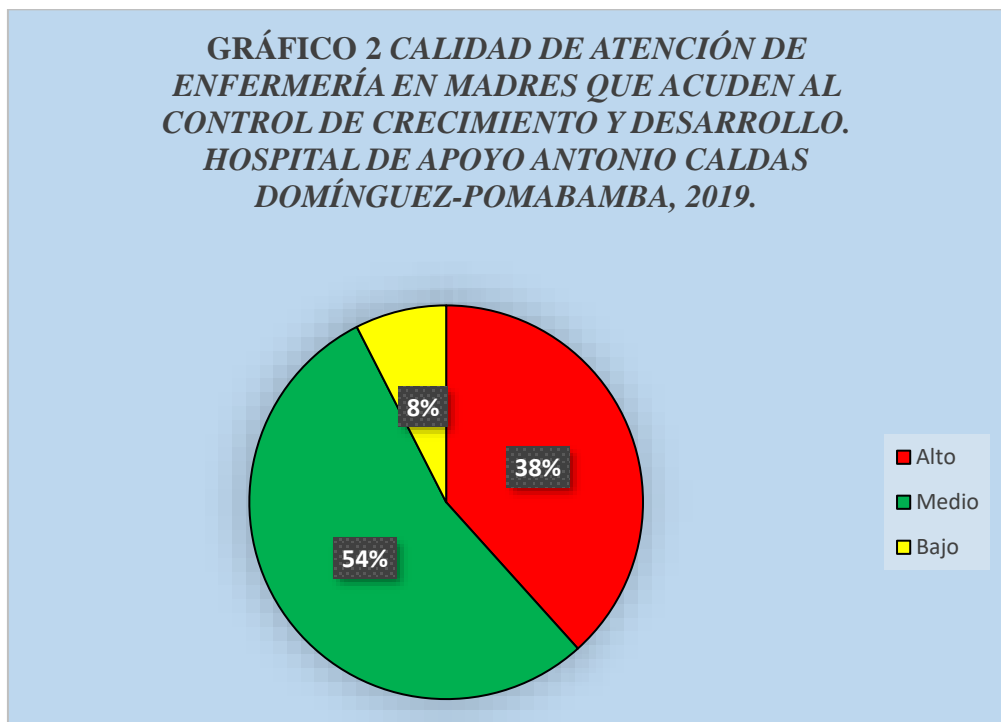
Fuente: “Cuestionario Sobre Nivel Satisfacción de las Madres, Elaborado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.”

TABLA 2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.

Calidad de Atención de Enfermería	n°	%
Alto	46	38,0
Medio	65	54,0
Bajo	9	8
Total	120	100,00

Fuente: Cuestionario Sobre la Calidad de Atención, Según Percepción de las Madres, Elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskens, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo, Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

GRÁFICO 2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.



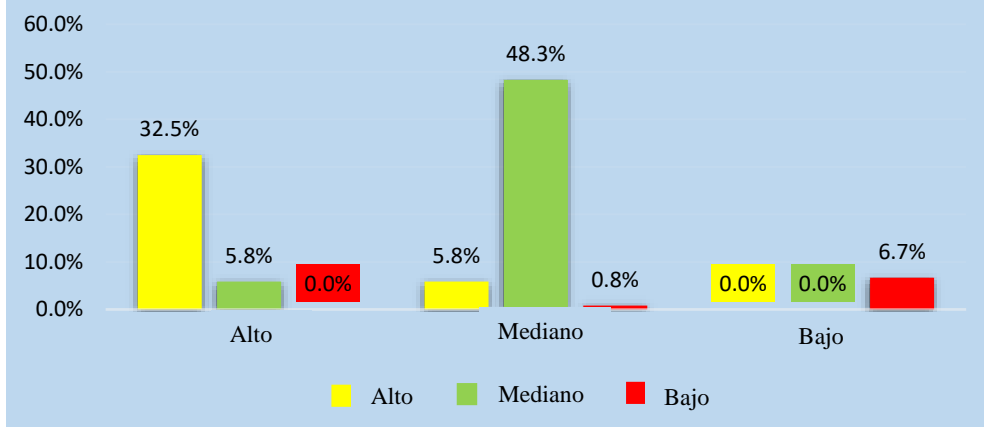
Fuente: Cuestionario Sobre la Calidad de Atención, Según Percepción de las Madres, Elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskens, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo, Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

TABLA 3 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES		CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Alto	n°	39	7	0	46,0	Pearson de 171,127, con 4 grados de libertad y una significación asintótica (bilateral) de 0,000 < 0.05
	%	32,5	5,8	0,0	38,0	
Medio	n°	7	58	1	66,0	
	%	5,8	48,3	0,8	55,0	
Bajo	n°	0	0	8	8	
	%	0,0	0,0	7	7	
Total	n°	46	65	9	120,0	
	%	38,3	54,2	7,5	100,0	

Fuente: Cuestionario Sobre Nivel Satisfacción de las Madres, Elaborado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen y Cuestionario Sobre la Calidad de Atención, Según Percepción 7 de las Madres, Elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskenss, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo, Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

GRÁFICO 3 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CRED. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019



Fuente: Cuestionario Sobre Nivel Satisfacción de las Madres, Elaborado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen y Cuestionario Sobre la Calidad de Atención, Según Percepción de las Madres, Elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskenss, Aplicado a las Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo, Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

5.2. Análisis de los resultados.

Tabla 1, se observa del 100% que el 38,3% (46) tiene satisfacción alta, el 55% (66) con satisfacción media y el 6,7% (8) tienen un nivel de satisfacción baja, en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Investigación que se asemeja a lo encontrado por Alvarado J, Bustios R, (53). Con respecto “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la Atención de Enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019”, se observó que el 48,4% de las madres que asisten al servicio de CRED presento una satisfacción nivel media, el 45,5% satisfacción nivel alta y solo un 6,1% presentó una satisfacción nivel baja.

Otra investigación que se asemeja a lo encontrado por Quispe M, (25). En su Tesis “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”. El 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción.

Investigación que difiere a lo encontrado por Huillca L, (22). “Satisfacción y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años Atendidos en el Consultorio CRED– Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019; En la satisfacción de las madres menos de la mitad tuvieron una satisfacción media seguida de una satisfacción baja pero también un porcentaje significativo una satisfacción alta.

Otra investigación que difiere a lo encontrado por Chacón I, (54). En su estudio de “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”. Resultados y conclusiones; del 100% (89) madres encuestadas, se obtuvo como resultado que el 52% (46) tiene una satisfacción alta, la cual se asemeja, el 35% (31) satisfacción medio y el 13% (12) satisfacción baja.

La definición es muy sencilla, el usuario está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas. No es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. Los componentes más importantes de este

proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar, medidas de resultados centrados en el paciente, válidos, confiables y expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado. Para esto es necesario observar la factibilidad de establecer la medición de los resultados (55).

Según el ENAHO a nivel nacional, en los últimos doce meses las personas que fueron atendidos en alguna entidad de salud del MINSA el 74,3%, marcaron que el servicio acogido como «bueno o muy bueno». Al mismo tiempo, a nivel departamental porcentajes de satisfacción aceptada en Amazonas fue de un 89,3%, el 89,0% Cajamarca, el 87,1% Loreto, y el 85,1%. Huánuco. Sin embargo, en menor proporción fue el 56,7% en Cusco, Ica con un 58,4%), en Tacna el 63,4% y Ancash (56).

La Norma Técnica de Salud N° 5372017 MINSA/DGIESP donde contamos con las disposiciones y técnicas para la evaluación oportuna y adecuada del crecimiento y desarrollo de niñas y niños sanos menores de cinco años; que van a ayudar en la identificación de circunstancias de riesgo o de algún tipo de alteración en el crecimiento y desarrollo para su atención pertinente. El profesional debe estar bien adiestrado con conocimientos científicos y siempre estar a la vanguardia de actualizaciones, es cada vez más humanista, con buenos valores y responsabilidad para cumplir en brindar una atención eficiente y de calidad (57).

Según a los resultados del Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas

Domínguez-Pomabamba; está vinculado a las acciones del profesional en las dimensiones técnico-científico, humano, entorno, seguridad, atención oportuna y continua. Por ello tienen un nivel de satisfacción media, refieren experiencias negativas, incomodidad, en cuanto a la atención en el área de CRED, las madres refirieron que, en ocasiones, el personal responsable de la atención no le brinda un buen trato, no hay empatía y los valores no siempre están presentes, la comunicación no es asertiva y clara, el entorno no es apropiado para brindar la atención integral, lo que genera un acúmulo de malas experiencias es importante generar conductas favorables y estrategias de mejora.

De la misma, se centran en el tiempo de duración de la consulta, de como esta se brinda si es sistemática y continua según las necesidades de los niños (as), la metodología que emplea la enfermera según bases científicas, los controles son periódicamente según la edad del niño, son citados para las evaluaciones de riesgos, problemas actuales y potenciales que estén afectando su salud, por ello es importante hacer hincapié a la madre de llevar a su niño a su control en el tiempo adecuado y de esta manera cumplir con su labor de cuidadora.

Se recalca que las consejerías y orientaciones que se brindan en el CRED, son evaluadas por las madres, el tiempo, la claridad, comunicación asertiva, métodos y técnicas son significativos que ayudarán a buscar la forma de cómo llegar a ellos, para que todo lo aprendido sea ejecutado de la manera correcta en el cuidado de su menor hijo, estas orientaciones están ligadas por edades precisas y condiciones de los niños, las que influirán en su desarrollo

alimentario, físico, cognitivo (Aprendizaje y Pensamiento), social-emocional, de habla y lenguaje (22).

Hacer hincapié que la información que se brinda es de gran importancia para que su niño se encuentre sano, o si sufre de anemia, superar este proceso poniendo en práctica lo aprendido en el are CRED y cumplir con el tratamiento indicado, sabemos que los cuidados en niños con anemia son más complejos, en cuanto su alimentación y desarrollo debido a la afección, en cuanto a las citas al control son más frecuentes con finalidad de hacer un seguimiento a la evolución del tratamiento, según los datos obtenidos se tomara la decisión de continuar o quitar el tratamiento, esto será tomado en criterio a su recuperación. Actualmente, los casos de anemia en nuestro país están disminuyendo gradualmente, esto demuestra el trabajo del personal de enfermería (25).

La seguridad, los valores, el entorno y entre otros aspectos demuestran estar atadas a la evaluación constante por parte de los pacientes. Antes de empezar con la atención el personal verifica las condiciones de su entorno, adecua según corresponda al paciente, verifica los materiales e insumos a utilizar en el proceso de la atención para que el usuario esté cómodo, durante el procedimiento la atención según normas es de 45 minutos por usuario, pero por la demanda está en gran medida no se cumple, realizar el lavado de manos es una acción indispensable de bioseguridad del (paciente y profesional), realizar la atención según orden de llegada, sistemática, mostrando calidez, respeto, empatía, cuidar la intimidad del paciente, explicar todo lo relacionado

con su salud manteniendo una comunicación positiva, haciendo que la permanencia en el control sea lo más agradable posible.

Sin embargo, se observa falencias por parte de los progenitores en cuanto a la atención en el área CRED, esto relacionado con el descontento, insatisfacción en cumplimiento de sus expectativas en la atención, por lo que no asisten a las próximas citas programadas, perdiéndose la continuidad de las intervenciones por parte del personal de salud, generándose una deserción, se hace un seguimiento, se ubica al niño y la enfermera se ve en la necesidad de salir a buscarlo con un arduo trabajo en equipo (progenitora- personal multidisciplinario) en gran mayoría se logra recuperar la deserción Promoviendo la prevención, rehabilitación e inserción. Pero hay casos en los que los progenitores deciden no asistir y rechazan las visitas, esto por la (ideología, cultura, religión, idiosincrasia, etc.) Decisiones que posteriormente repercutirán en la salud de sus niños.

La demanda de usuarios en nuestro país es alta, por lo que el equipo multidisciplinario no se abastece mostrando un inadecuado desempeño, se evidencia el descontento por parte del usuario quienes refieren que la atención fue muy rápida, la explicación fue de forma general no profundizo el tema, se minimizó el tiempo para establecer una adecuada relación paciente y enfermera, porque se viene trabajando para cumplir con metas a favor de la persona, familia y comunidad.

Según los datos obtenidos, el 38,3% de las madres con un nivel de satisfacción alto, muestran la capacidad del personal de enfermería, que

siempre está a la vanguardia de velar por la salud de los demás, es evidente el compromiso, dedicación y vocación de algunos profesionales con los que los usuarios están complacidos, sienten que son escuchados y tratados con valores, en cuanto al entorno se adecua posteriormente al ingreso del paciente para darle comodidad y seguridad de su paciente brindando una atención integral y eficiente.

Estos resultados muestran que las madres con un nivel de satisfacción medio, no están completamente complacidos, se ve reflejados en las dimensiones técnico-científico, humano, entorno, seguridad, atención oportuna y continua. Según datos obtenidos, el personal encargado de la atención muestra mayor interés en buscar soluciones, demuestre más empatía, muestran discrepancias en cuanto al ambiente, no se encuentra adecuadamente implementado porque le falta equipos, materiales e insumos para la atención. También, manifiestan estar complacidos con las orientaciones de temas y que éstas a su vez son claras, realizar constantemente la retroalimentación, corroborando la información se ha retenido, las atenciones son sistemáticas.

De igual forma, los resultados muestran que una mínima cantidad de madres tienen nivel de satisfacción baja, esto concerniente a las dimensiones técnico-científico, humano, entorno, seguridad; el tiempo de atención fue mínima, la explicación no fue clara, el trato por parte de algunos profesionales no son humanizados, el llamado de atención a la madre por faltar a las citas programadas no es adecuado lo genera más rechazo, falta de materias e insumos, la infraestructura estaba deteriorado, espacio reducido, con muy poca

iluminación, actualmente el hospital de estudio se viene mejorando con finalidad de brindar una atención de calidad. Refieren que en ocasiones el personal se encuentra incómodo, renegado. Siendo el detonante a la deserción, es importante brindar un trato impecable, mostrar interés y superar las falencias a favor de la sociedad (23).

Por tal sentido, es relevante enfatizar una propuesta de mejora respecto a la satisfacción de las madres, según el servicio que recibirá y que este debe de cumplir, queda como desafío importante considerar una comisión que permita llevar a cabo los contenidos que se quiera abordar, siendo esta la razón se propone la elaboración de un plan estratégico trabajando en forma triestamental para que la calidad de atención de enfermería tenga una satisfacción alta en el consultorio de CRED del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez, se necesita que se siga capacitando en conocimientos científicos y técnicos, en trato humanizado y de calidad.

Se plantea como propuesta de conclusión; Que este tema es ineludible, por lo que conocer la realidad y necesidades de la población es indispensable, la que se brindara según la situación individual, siendo un claro ejemplo este trabajo de investigación que muestra resultados un nivel de satisfacción como medio, es por ello, que para poder desarrollar la propuesta tiene que establecer un consenso necesario en cuanto a la atención que se está brindando en el área CRED. Así mismo, crear una relación positiva entre el personal de salud y paciente, contar con un equipo que incorpore gestores de área clínica y administrativa, desarrollar la comunicación asertiva, garantizar la

responsabilidad, brindar atención humanizada, educar a la madre sobre el cuidado que debe ofrecer a su niño, disminuir al mínimo las experiencias negativas, ejecutar talleres, charlas, etc. En promoción y prevención en salud.

Tabla 2, se observa del 100% que el 38,3% (46) califican la calidad de atención de enfermería alta el 54,2% (65) refieren la calidad de atención de enfermería media, un 6,7% (8) con una calidad de atención de enfermería baja en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba.

Se asemeja a lo encontrado por Manuel J, (20). En su investigación titulado: “Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción de las Madres en el Control Del Crecimiento y Desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018”. Sus resultados concernientes a la calidad del cuidado que las enfermeras brindan a los niños durante el control de crecimiento y desarrollo se encontraron que el 32.78% tiene calidad de atención de enfermería alto, el 59.6% tiene calidad de atención de enfermería media, y un 7.62% tiene un nivel bajo de calidad de atención de enfermería.

Investigación que se asemeja a lo encontrado por Quispe H, (24). En su investigación “Nivel de Atención y Grado de Satisfacción de Padres de Familia que Acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Condorrillo – Chíncha – 2018”. En los resultados el 30.18% de los padres de familia encuestados perciben un nivel bueno de atención de enfermería, el 51.48% perciben un nivel regular y un 18.34% un nivel malo.

Investigación que difiere a lo encontrado por Ríos L, (27). título: 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. El 76,7% de madres refirieron que la calidad de atención del profesional de Enfermería fue alta, el 23,3% media y el 0% bajo.

Otra investigación que difiere a lo encontrado por Maguiña J, Paredes K, (58). “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio: Consultorios Externos - Medicina Interna del Hospital Regional de Huacho, Periodo 2018.” El 19.82% califica la calidad de atención como alto, el 41.44% califica como medio y el 38.74% califica como bajo la calidad de atención.

La OMS define la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, hace mención a la medición de la atención sanitaria, la satisfacción es el resultado de la vivencia sujeta al cumplimiento o incumplimiento de las expectativas de algo esperado; En las investigaciones citadas, nos muestra la realidad del problema de salud relacionado al nivel de satisfacción de la madre en el área CRED, dichos resultados están vinculados a la infraestructura, entorno, equipamiento, materiales, etc. Que durante el transcurso de los años se está logrando minimizar este problema con las intervenciones del equipo multidisciplinario y las entidades de salud (39).

Mientras que, Donabedian, considera que es define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos

dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal (47).

En la siguiente investigación demuestra que la Calidad de Atención de Enfermería en Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo del Califican la atención de enfermería es calificada como media. Relacionado con las dimensiones técnicas–científicos, humano y Entorno. Refieren las madres, refieren que la capacidad resolutive no es eficiente en muchas ocasiones, el tiempo de una atención a otra es muy larga por la demanda de usuarios, el personal no se abastece, no cumplen con una atención integral, debido a las horas de espera, la infraestructura no cuenta con una sala de espera específica, se viene trabajando y tomando acciones y estrategias para mejor, de esta manera no perjudique el rol que desempeña el profesional.

Desde el momento que la madre ingrese a un establecimiento de salud, se le debe de brindar calidez, empatía, respeto, igualdad, información e instrucción. Al ingresar al área CRED, basado en los resultados de la presente investigación, la enfermera muestra una comunicación asertiva, llama al niño por su nombre, explica el procedimiento a las madres, brinda consejería, charlas educativas, explica el estado de su niño en cuanto a la talla y peso, mostrándole las ganancias y pérdidas con referencia al mes pasado, felicitarle si su niño cumplió con los estándares de evaluación y si le falta o presenta algunas dificultades, buscar los motivos de porque se está suscitando dichos problemas y brindar soluciones para que este mejore paulatinamente, es necesario que los datos del niño estén en su carnet CRED, y su próxima cita,

realizar la retroalimentación a la madre y verificar si te entendió pidiéndole que te explique los cuidados que realizara en casa.

Por lo que el 38,3% de las madres calificaron la calidad de atención de enfermería como alta, Demostrando la calidad del servicio, los cuidados brindados en el área CRED, estos resultados positivos demuestran que el accionar del personal de salud son valoradas por el usuario de manera positiva. La alta tasa de demanda de usuarios limita el correcto desenvolvimiento del personal, generando incomodidades y experiencias negativas.

Al encontrarnos en un mundo globalizado donde se evidencia el avance de la tecnología y el raciocinio en cuestión de salud, los usuarios exigen una atención integral y de calidad, pero es importante también conocer las limitaciones de los profesionales, tener conciencia y actuar con educación exigiendo los servicios de forma correcta y respetuosa, sin dañar la integridad del personal y de la infraestructura la cual es vista a nivel mundial, por parte de los usuarios quienes descargan su descontento de forma violenta causando más brechas en cuestión de superación a favor de la salud.

Para las madres que calificaron la calidad de atención de enfermería como medio, se simplifica en las características de integralidad y sistematicidad, considerando componentes adecuados para el proceso y resultado. Claramente, este estudio demuestra que es un desafío tener una calidad de atención alta, pero no es imposible con los resultados de este, podemos ver que se mantiene en una calidad media, siendo favorable para el sector salud.

Sabemos que la calidad de atención está estrechamente vinculado a las dimensiones (Efectividad, Oportunidad, Seguridad, Eficiencia, Equidad, Entorno y Atención centrada en el paciente), siendo también percibida por los usuarios como un aumento de probabilidad de resultados deseados, la cual se basa en conocimientos y capacidades técnico-científico, dimensión ética tan profunda como su benevolencia por la persona humana y una responsabilidad en el cuidado integral, dentro de los principios humanitarios para lograr la cobertura universal (26).

Es concerniente que el usuario conozca la capacidad de cada entidad de salud, ya que estos se diferencian por niveles de menor y mayor complejidad y exigir una atención acorde a la situación. Para las madres, la enfermera es vista como el profesional que se desarrolla con habilidad y destrezas en los procedimientos propios del consultorio de CRED, por lo que el adiestramiento del profesional jugara un papel importante para que madre confié la salud de su niño (físico y psicológico), al encargado de la atención la madre será la principal protagonista, durante el proceso de evaluación es por ello que la aceptación se debe de ganar demostrándole el dominio en el área CRED, para lograr los objetivos y las metas (27).

En cuanto el 6,7 de las madres calificaron como baja la calidad de atención de enfermería, siendo un resultado mínimo, pero no deja de ser significativo, siendo consecuencia de la dimensión técnica-científica, humanizado y entorno, los beneficiarios refirieron descontento porque la atención no supero sus expectativas, la comunicación no es clara y precisa, el tiempo de atención de

es sumamente flexible, (prolongado o muy corto). Ante la pandemia se realizaron las teleconsultas, telemonitoreo y las atenciones directas se suspendieron, para prevenir la propagación, pero según experiencias anteriores los controles refirieron que no cuentan con algunos materiales para la evaluación TEPSI, EEPD, el entorno no era apropiado carecía de buena iluminación, decoración, carteles informativos, etc.

Al tener dicho resultado podemos decir que se tiene deficiencia pero que esta no es del todo perjudicial, todo lo contrario se puede superar, otro de los aspectos que también influye en las expectativas del usuario al momento de la atención son las características de los profesionales porque son aquellos que les permite entablar una relación adecuada, derivarlo a otros especialistas para cumplir con la atención integral, pero se ha registrado en la actualidad trabas como es el pertenecer a un grupo de edad, la situación económica, enfermedades crónicas y el estado de la situación de salud. Al no recibir soluciones optan por no acudir a un establecimiento y descuidan su salud, las entidades de salud deben adaptarse y priorizar a estas poblaciones vulnerables, generando experiencias positivas más aún cuando se trata de niños menores.

Son aspectos en los que se puede mejorar implementando estrategias, métodos mostrando capacidad resolutoria y poner práctica todo lo aprendido en la formación profesional, para satisfacer las necesidades del usuario, si estas son modificables es más fácil dar solución, en cuanto a la infraestructura el

Hospital a un futuro no muy lejano contará con una nueva infraestructura, con la finalidad de brindar atención de calidad.

Los cuidados brindados por los profesionales de enfermería durante las consultas son acciones científicas basadas en métodos, que busca salvaguardar la vida y brindar atenciones de primera, enfocándose en sus necesidades potenciales. Según investigaciones, en los últimos diez años ha surgido evidencia que relaciona las características del entorno laboral de enfermería y la atención que brinda, con los resultados para el paciente, frecuencia de eventos adversos; Ejemplo de esto, es el trabajo realizado en EE.UU., donde los autores mostraron que un aumento del 10% de enfermeras, disminuye las probabilidades de muerte de los pacientes en aproximadamente un 4% (8).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el informe técnico Estado de la Niñez y Adolescencia, según el trimestre abril, mayo y junio del año 2020. Informa que el 78,2% de las niñas y niños menores de tres años de edad del país accedieron a la atención del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano (CRED), comparado con el año 2018 la atención a los niños aumentó en 1,4 puntos porcentuales; esto cabe indicar que el 21,8% de la población menor de 3 años de edad no realizó dicho control con expectativas por la atención brindada (59).

Se plantea como propuesta de conclusión; mejorar en el trabajo en equipo, comunicación asertiva poner en práctica los valores para brindar un trato humanizado y justo para lograr complacer completamente a los usuarios para que la calidad de atención de enfermería sea valorada, ejecutar planes de

capacitación de gran escala al profesional de enfermería, haciendo énfasis de la organización, capacidad resolutoria, mejoramiento de los servicios ofertados mejorando el trato, poner en práctica la empatía y actuar con responsabilidad y ética profesional y siempre estar a la vanguardia para el bienestar de los usuarios que acuden al CRED, solo así se lograra superar las falencias del sector salud.

Tabla 3, Muestra la relación entre las dos variables de estudio, del 100% la relación al nivel de satisfacción alto, el 32,5% (39) de las madres Califica bajo la calidad de atención de enfermería y el 5,8% (7) percibe una calidad de atención de enfermería media. En el grupo de madres que tiene un nivel de satisfacción media, el 48,3% (58) califican la calidad de atención enfermería como media, el 5,8% (7) tiene una calidad de atención de enfermería baja, el 0,8% (1) tiene calidad de atención de enfermería bajo. En tanto que, en el grupo de madres con nivel de satisfacción alto, se tiene que el 6.7% (8) tiene una calificación alto de la calidad de atención de enfermería, 0%.

Existe una relación significativamente entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, que brinda el personal de enfermería en el área CRED. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba; se muestra que el valor $P < 0,000$ siendo menor a la significancia teórica $\alpha = 0,05$, del Chi-cuadrado de Pearson, siendo ubicada en la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 . Por lo que se concluye que existe una fuerte correlación directa entre ambas variables.

En resultados que difieren por León G, García C, (60). En su investigación denominada “Nivel de Satisfacción de las Madres que asisten al Consultorio de Enfermería para el Control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020”. Donde se demostró madres insatisfechas y en cuestión a las dimensiones están satisfechos y que estos están relacionados a dar un nivel de satisfacción como corresponde, Se concluye que las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo de encuentran insatisfechas, del mismo modo se observa insatisfacción todas las dimensiones de estudio y se considera en el nivel para mejorar.

Lo mismo sucede con el estudio de Veliz C, Sosa K, (61). En su estudio titulado “Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, 2018”, reporta que la satisfacción y la calidad de atención de enfermería están estrechamente vinculados y son resultados de uno del otro. (Chi Cuadrado: Valor = 0.002 y Tau b de Kendall: Valor = 0.000).

Según los resultados encontrados en las revisiones bibliográficas, demuestran la disposición de brindar un cuidado íntegro y de calidad por parte del personal de enfermería, con vocación a servir, proveer una buena salud a todos los usuarios que acuden al servicio de CRED, interviniendo de forma eficiente y oportunamente. La oferta y demanda de servicios de salud se viene convirtiendo en un impedimento para resguardar, desempeñar de forma equitativa los cuidados e intervenciones del personal de salud, y esto cada vez

va en aumento, provocando conflictos en cuanto la percepción y complacencias del usuario.

Relacionado con ello a nivel nacional, en el informe que se realizó a la población del Amazonas, Loreto y Pasco, donde se evidenció que la mayoría de las madres tuvo una opinión favorable sobre el trato del personal, destacando mejor valoración y desempeño del profesional en el área CRED, mostrando el dominio y empoderamiento como profesional, realizaron sus funciones en las distintas regiones, sin diferencias respetando su cultura, religión, etc. Por tanto, esto explica que la influencia dentro de un contexto provincial no se restringe por sus determinantes territorio, todo lo contrario son estos grupos de personas que requieren mayor seguimiento, igual, equidad, salud, ayuda gubernamental para que se pueden desarrollar adecuadamente, debido a la pandemia según INEI, la pobreza se incrementó a nivel mundial, la cual ya viene repercutiendo en la salud (56).

Es importante conocer el número del personal de salud, según ENDES, menciona que los recursos humanos de salud respecto al número de enfermeros en el Perú, solo 57 000 profesionales de enfermería ejercen la carrera en el 2021 a pesar de que el sector salud tiene una mayor demanda de la misma menciona que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto, también mencionan que los casos de desnutrición y anemia se incrementan, según regiones, Sierra: 49.4%. Selva 44.4% y costa: 37,6% (56).

También cabe resaltar que la atención a partir del 2020 antecede hasta la actualidad, los registros muestran que el 9,5% de la población infantil de 36 meses tuvo acceso a sus Controles de Crecimiento y Desarrollo, de los cuales el 9,5%, niñas y niños de 36 meses de edad experimentaron Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED) completo para su edad, por ende, la cifra de 8,1 puntos porcentuales fue menor en relación con el 17,6% del año 2019, esto contrasta que son diversos los factores que se afilian al uso de las actividades en salud, desde el inicio de la pandemia tiene peculiaridades de la ciudad sujeta de la atención, hasta la estructuración de servicios y modelos de atención; impulsos que muestran originalmente condiciones en el encargo de servicios, que involucran la carencia de personal y sistematizaciones no apropiadas (59).

El Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez brinda atención de CRED en horarios establecidos y fijos, de lunes a sábados en turnos de mañana y tarde; El profesional de enfermería viene trabajando en equipo para que la calidad de atención de enfermería sea óptimo, esta situación es reflejada en la reciprocidad entre personal de salud y pacientes, factores como el no procurar esmero al oír, el tono de la voz, expresiones faciales, así como el no explicar correctamente y de forma sencilla a las preguntas que realiza la madre, el no generar confianza dentro del entorno de la atención, la demanda de profesionales también ejerce un impacto negativo porque se pierde ocasiones de atención a los niños en sus revisiones, haciendo que las expectativas de las madres sean pocos confortadores razón que causa la inasistencia al CRED del niño (a).

Aquellas madres que sostuvieron una satisfacción alta, calificando la calidad de atención de enfermería como favorable, siendo resultado directo del de las dimensiones técnico-científico, humano, entorno, oportunidad y continuidad. Que la enfermera (o) aplica diariamente en sus atenciones en el CRED, según apreciación de las madres, las enfermeras tienen su mayor fortaleza en su conocimiento, capacidad de resolver problemas en relación con la salud, pero muestran deficiencias en cuanto al trato empático. Lo cual se puede mejorar en talleres, con relación al trato humanizado, la igualdad, hechos de los beneficiarios, etc. Que contribuyan a la mejora de la eficiencia, de igual manera, resaltan que el entorno está limpio, ordenado, adecuado para la atención.

Ante la prueba de tener un nivel de satisfacción medio, muestra que la calidad de atención fue medianamente favorable, debido a algunas discrepancias relacionadas en el entorno, la cual no es totalmente de su agrado, el no contar con materiales e insumos genera incomodidad, molestias, refieren que en muchas ocasiones ellos tienen que comprar fuera del Hospital algunos suplentes, vitaminas entre otros; El abastecimiento de insumos es un problema mundial, la cual esta relaciona a la economía y gestión del país. Mejorar en la gestión de adquisición de los insumos, materias, equipos, etc. según la demanda para que estos este a disposición oportuna y le sean de útil al usuario.

Los resultados mostraron que una mínima cantidad de madres tuvieron nivel de satisfacción baja y calidad de atención de enfermería desfavorable, razón a que algunas madres refirieron que el desempeño del profesional de enfermería en el consultorio de CRED no es completamente de su agrado,

desconfían del procedimiento, ya que mostraron debilidades en cuestión de conocimientos, mencionan que su niño (a) tiene temor de acudir al control porque no hay una buena comunicación, métodos didácticos, no muestra carisma, calidez. El entorno no es muy iluminado, el espacio es pequeño y no cuentan con materiales e insumos para realizar una correcta intervención. Las dificultades se pueden superar con capacitaciones, inducciones, adiestramientos y a la vez que el personal de salud se comprometa a mejorar esas falencias con el fin de contribuir a la mejora continua.

Todas las discrepancias respecto a las falencias a favor de mejorar las prestaciones de servicios, la OMS, implementa estrategias, capacitaciones, talleres, en los que va orientando, actualizando, instruyendo en nuevos métodos y tácticas de llegar al usuario y brindar atenciones acordes a sus necesidades. Dichas intervenciones a favor del personal deben ser de manera obligatoria y periódica para todo el personal, de esta manera busca la uniformidad en el actuar y ejecutar sus responsabilidades como un equipo multidisciplinario. Especialmente el servicio de CRED, ya que los usuarios son menores de 5 años, el rol y desempeño del personal jugara un rol fundamental en la aceptación o rechazo del usuario.

Es por ello que es importante proponerse cambios, basados en superar las expectativas del usuario en cuestión del cuidado recibido, conociendo sus estándares de una buena calidad de atención, que estos sean evaluados de forma trimestral y dichos resultados estén en constante seguimiento para ir evaluando

las gradientes que se va logrando, estos éxitos o fracasos estarán respaldados por el personal de salud.

Los profesionales de enfermería han sido siempre primordiales en la cadena sanitaria, y tras la crisis del COVID-19, se demostró y se sigue evidenciando que sin su labor se perdería muchas vidas, su capacidad va mucho más allá de proteger y cuidar a la población. Su sobreexposición al virus, ver de cerca el sufrimiento, dolor humano y necesidad de realizar jornadas de trabajo ininterrumpidas e interminables, demuestra la capacidad de adaptación y resiliencia de los profesionales de salud. Actuando bajo un régimen de normas que el estado implementa para favorecer la seguridad de brindar atención adecuada y eficiente.

Se plantea como propuesta de conclusión; que se siga ejecutando revisiones de encuestas, para tomar como punto de referencia a los años pasados, con el fin de exhibir resultados, que muestren la realidad en que vive la población en nuestro país, y sobre todo exponer los determinantes de salud, quienes determinan y repercuten en la salud, en cuestión de promoción y prevención expandirse con mayor énfasis, el desconocimiento sobre temas de salud te expone en riesgos mayores, por lo que es importante la educación, el trabajo remoto ejecutado en la pandemia del covid-19 ayudo a reducir las brechas y problemas que afectaban a la población, a pesar que las atenciones actualmente ya son presenciales seguir trabajando de la mano con estos programas la tele monitoreo, tele consultas, etc. Ya que también ayudan con el seguimiento de la salud del niño (a) menor de 5 años.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto a la variable nivel de satisfacción de las madres que acuden al CRED. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba; la mitad de madres tiene un nivel de satisfacción medio. Resultado de las acciones del profesional en las dimensiones técnico-científico, humano, entorno, atención oportuna y continua, siendo el resultado directo de la calidad de atención por lo que no hay una satisfacción alta.
- En cuanto a la variable de la calidad de atención de enfermería del área CRED. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba; la mitad de las madres calificaron la calidad de atención de enfermería como media, seguida de una calidad alta y un porcentaje mínimo calidad bajo. Relacionado a las dimensiones técnico – científico, humano y entorno por lo que no logro satisfacer completamente al usuario.
- Existe una relación significativamente entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, que brinda el personal de enfermería en el área CRED. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba; Chi-Cuadrado de Pearson, $p < 0,00$ con una confiabilidad del 95%. Existen diversos conceptos que definen la calidad en el sector salud; el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente o usuario. Por ello, recomienda realizar una evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo en instituciones médicas y servicios de apoyo médicos, que permitan la implementación de acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios de salud.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- A través de los resultados se podrá informar, sensibilizar y concientizar a las autoridades de la ciudad de Pomabamba, para realizar la implementación de acciones, estrategias a favor del sector salud del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez.
- Se sugiere a los profesionales del área de CRED, a comprometerse a mejorar la calidad de atención de enfermería, fortaleciendo el trabajo en equipo, brindando cuidados con responsabilidad y ética profesional, deben de conocer la interacción y comunicación humana, brindar un trato digno y empático de tal manera que contribuya al mejoramiento de la calidad y complacencia de las madres que acuden a esta área en específico.
- Se informará de los resultados a las autoridades del hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, para promover actividades, estrategias de mejora como la evaluación permanente del nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en la consulta de CRED. Para poner mayor énfasis en la ejecución de talleres y cursos de capacitación para crear conciencia y mejorar la calidad de atención para que esta sea integral y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Naciones Unidas. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2021. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2021 [Base de datos internet]. [Consultado el 05 de junio del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://unstats.un.org/sdgs/report/2021/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2021_Spanish.pdf
2. Organización Mundial de la Salud. Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y el Caribe – Seguridad Alimentaria y Nutricional para los Territorios más Rezagados, 2020 – 2021. [Base de datos internet]. [Consultado el 08 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.fao.org/3/cb2242es/cb2242es.pdf>
3. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) - Bolivia. Documento de Desarrollo Integral de la primera Infancia – Encuesta de Primera Infancia EPI. Boletín estadístico, 2020. [Internet]. [Consultado el 08 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/bolivia/desarrollo-integral-de-la-primera-infancia>
4. Indicadores resultados de los programas presupuestal, primer semestre 2021. Plataforma digital del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020 - 2021 [Internet]. [Consultado el 09 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-121-de-la-poblacion-menor-de-cincoanos-de-edad-del-pais-sufrio-desnutricion-cronica-en-el-ano-2020-12838/>
5. INEI. Percepción ciudadana sobre la gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones. Febrero 2020 Perú. [Internet]. [consultado el 14 de abril del 2020]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf

6. OPS, Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet]. [Consultado el 13 de junio del 2022]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:
new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-
health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
7. Betancurth D, Mejía A, Sánchez N, Orozco L, Giraldo A. “Enfermería en atención primaria: plan de decisiones y acciones basado en la transculturalidad”. [Internet] Bogotá 2021 [Citado el 26 abril 2021; Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-
45002021000300385](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002021000300385)
8. Valencia L. Sistema de salud de los Estados Unidos. [Base de datos Internet] 2018 [acceso 22 de abril del 2021]. Disponible en: [https://www.resumenlatinoamericano.org/2018/11/05/una-introduccion-al-sistema-
de-salud-de-los-estados-unidos/](https://www.resumenlatinoamericano.org/2018/11/05/una-introduccion-al-sistema-de-salud-de-los-estados-unidos/)
9. OMS, Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia. [Internet] Perú, 2012-2021 [acceso 22 de abril del 2021]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/Documento_PNAIA.pdf
10. Ministerio de Salud. Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA. (Boletín oficial del estado; No.12) [Consultado el 08 de febrero del 2022] Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf

11. Ministerio de Salud. Plan de Gestión de Calidad en Salud del INSN SB 2022. [Internet]. (Boletín oficial del estado Lima-Perú: MINSA; 2022) [Consultado el 08 de febrero del 2022] Disponible en: file:///E:/Downloads/RD%20N%C2%B0%20000080-2022-DG-INSNSB%20Plan%20de%20Calidad_2022.pdf
12. Chávez I, Guzmán D. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida – Huancayo 2019. [Tesis para optar Título Profesional de Enfermería] Repositorio de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, 2019 [Consultado el 08 de febrero del 2022] Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/188/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20I NES%20Y%20DONATILDA%20corregido%204%20%28Autoguardado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Palomino A, Rivera B, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del Paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Internet]. [Universidad Cayetano Heredia]. [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Edianez M, Micheloto G, Perin G, Lorenzini A, Hörner B. Sistemas de organización de cuidados en enfermería: reflexiones sobre la complejidad del cuidado como práctica asistencial. Revista Cubana de Salud Pública. SciELO.org Volumen 28 [Consultado el

- 08 de febrero del 2022] Disponible en: chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v28n1/enf06112.pdf
15. Gonzales M. Modelo de gestión del cuidado: innovación de enfermería para garantizar el bienestar de los pacientes, en el Hospital General [Internet]. México 2020. [Consultado el 09 de febrero del 2022] Disponible en: <https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/270/300>
16. Maldonado T. “Resumen histórico de Pomabamba”. [base de datos internet]. [citado el 02 de octubre del 2019]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Maldonado_T_A/resumen.pdf
17. Zabalegui, A. “Enfermería pediátrica y cuidados centrados en la familia”. [universidad de Catalunya]. [Consultado el 23 de junio del 2019]. Disponible en: <https://1library.co/document/9ynpm2jz-enfermeria-pediatrica-y-cuidados-centrados-en-la-familia.html>
18. Murrieta L. “Evaluación de la Calidad de Atención y su relación con la Satisfacción de los Pacientes en el área de pediatría y propuesta de un Plan de Mejora Continua para aumentar la Satisfacción de los usuarios de consulta externa y Hospitalización del Hospital General IESS de los Ceibos, 2019”. [Internet]. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. [Optar el Grado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de Enfermería]. [Consultado el 07 de junio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13946/1/T-UCSG-POS-MGSS-214.pdf>
19. Ccahua L. En su investigación “Nivel de Satisfacción Sobre la Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo

- Cusco, 2019”. [Universidad UAC]. [Optar el Grado de Enfermería]. [Consultado el 07 de junio del 2022]. Disponible en: <https://1library.co/document/q2n8l5rq-nivel-satisfaccion-atencion-enfermeria-menores-servicio-puesto-huarocondo.html>
20. Manuel J. “Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción de las Madres en el Control Del Crecimiento y Desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018”. [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. [Tesis para obtener el Grado de Enfermería]. [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>
21. Angulo F. realizó una investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe”. [Internet]. [Universidad Cesar Vallejo]. [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29796>
22. Huillca L. Satisfacción y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 Años Atendidos en el Consultorio Cred – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. [Internet]. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [Consultado el 07 de junio del 2021]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CALIDAD_DE_ATENCION_PERCEPCION_HUILLCA_BAUTISTA_LISSETH_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Pilco M. “Satisfacción de la Madre del menor de un año con la Atención en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo Del Hospital Santiago Apóstol- Bagua Grande, 2019”. [Universidad UPA]. [Optar el Grado de Enfermería]. [Consultado el 07 de junio del 2021]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream>

m/handle/20.500.12897/69/Tesis%20Milagros%20Pilco%20Gonz%c3%a1lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Quispe H. En su investigación “Nivel de Atención y Grado de Satisfacción de Padres de Familia que Acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Condorrillo – Chincha – 2018”. [Internet]. [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [Consultado el 07 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3212>
25. Quispe M. En su Tesis “Satisfacción De Las Madres Sobre la Calidad de la Atención que Brinda la Enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno 2018”. [Internet]. [Universidad Nacional del Altiplano]. [Consultado el 07 de junio del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Chunga C. Realizo una investigación titulada “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco-Piura periodo febrero – marzo 2019”. [Optar el título de Licenciada en Enfermería]. [Universidad Nacional de Piura]. [Consultado el 07 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
27. Ríos L. Título: Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción en Madres de Niños Atendidos en el Consultorio de CRD de la Ipress Bellavista Nanay, Punchana – 2020. [Internet]. [Universidad Privada de la Selva Peruana]. [Consultado el 13 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
28. Romero J. En su investigación “Calidad del cuidado enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Centro de

- Salud Huarupampa_Huaraz, 2021”. [Repositorio de la universidad ULADECH]. [Optar el Grado de Doctorado en Salud Publica]. [Consultado el 13 de junio del 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25464>
29. Maza A. Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019. [Internet]. [Optar el Grado de Doctorado en Salud Publica]. [Universidad ULADECH]. [Consultado el 07 de junio del 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25541>
30. Aliaga Y, Paz G. “Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”. [Internet]. [Universidad Cesar Vallejo]. [Consultado el 13 de junio del 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37583>
31. Espinoza L. “Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos del Puesto de Salud de Tapacocha – Ancash. 2021”. [Internet]. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [Consultado el 14 de junio del 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2859604>
32. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. [internet]. [citado el 27 de abril del 2021]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf
33. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60. [Internet]. [citado el 27 de abril del 2021]. Disponible en: chrome-

- extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf
34. E.S.E. Hospital San Rafael de Girardotar. “Sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud – componente sistema de información para la Calidad”. [Internet]. 2019. [citado el 27 de abril del 2021]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://hospitalgirardota.gov.co/wp-content/uploads/2019/08/MA-MC-07-MANUAL-SISTEMA-DE-INFORMACION-PARA-LA-CALIDAD-EN-SALUD.pdf
35. Revista de Actualizaciones en enfermería Vol. N°4 Teoría del cuidado humano de Jean Watson. [Internet]. [Consultado el 14 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres2/>
36. OMS. Sistema de gestión de la calidad de atención en salud. [Internet]. [Consultado el 14 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/00_0_SGCALIDAD-2.pdf
37. Moreno C, Peralta A, Velásquez N. Convertirse en madre durante la adolescencia: transiciones en el rol materno., Volumen 22-2020 [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: file:///E:/Downloads/fflorez,+145263339009_visor_jats.pdf
38. Superintendencia de salud. Usuarios del sistema de salud quieren más calidez en el trato e información que se entienda a la hora de ser atendidos por los médicos. [Consultado el 11 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://www.supersalud.gob.cl/prensa/672/w3-printer-7393.html>

39. Rivera E. Intervención de enfermería en la adherencia al CRED en niños menores de 3 años en el Centro de Salud San Vicente, Cañete – 2019. Universidad Nacional del Callao. [segunda especialidad]. [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4345/rivera%20florencio%20da%20espec%20enfermeria%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Norma Técnica de Salud N° 137 - MINSA/2017/DGIESP. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. (Boletín del estado) [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
41. Norma técnica de salud N° 141- MINSA/2017/DGIESP. Norma Técnica de Salud que establece el esquema nacional de vacunación. [Internet]. 2018. [Consultado el 14 de junio del 2019]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300034/d177030_opt.PDF
42. Munayco I. Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud de Lunahuaná – Cañete, 2018 [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en Salud] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao, 2019 [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Servicio Madrileño de Salud. “Contrato Programa 2021 del Servicio Madrileño de Salud con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.”. [Base de datos internet]. [Consultado el 09 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/prim/21cp_gaap_2021.pdf
44. Castellanos B, Henríquez P. “El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud”. Acta Bioethica, 2018. [Consultado el 09 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v24n1/1726-569X-abioeth-24-01-00039.pdf
45. Díaz E, Rodríguez J, Rosas V. Calidad y Modelos de Calidad para su Medición y Aseguramiento en Hospitales Públicos. [Internet]. 2017 [Consultado el 14 de junio del 2019]. Disponible en: <file:///E:/Downloads/Dialnet-CalidadYModelosDeCalidadParaSuMedicionYAseguramien-7537622.pdf>
46. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. [Internet]. [Consultado el 09 de mayo del 2019]. Disponible en: 1990. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
47. Rodríguez A, Lugo D. Garantía y Monitorea de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de Salud Pública, México. 1990. Revista Redalyc; 2006 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
48. Obando, F. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2018. Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

- [Internet]. [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
49. Febré N, Gómez N, Méndez C, Morales B, Canales M. “Calidad en Enfermería: Su Gestión, Implementación y Medición”. [internet]. 2018 [Citado el 27 de abril del 2021]. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
50. López Tirado B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del hospital Santa Rosa. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 12 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Araujo C, Chinchay N. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-centros de salud Huaraz – 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2014. [Consultado el 12 de febrero del 2022]. Disponible en:
<https://es.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/2014-huaraz-araujo-chabeli-chinchay-pedro-la-percepcion-en-las-madres-y-la-calidad-de-atencion-de-enfermera-en-crecimiento-y-desarrollo-del-nio-menor-de-5-aos-en-los-centros-de-salud-de-huaraz>
52. Universidad Los Ángeles de Chimbote Católica. Manual de procedimientos del comité institucional de ética en investigación. Versión N° 001 Boletín ético Plataforma Virtual ULADECH, 2019. [Consultado el 12 de febrero del 2022]. Disponible en:

[file:///E:/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(2\).pdf](file:///E:/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(2).pdf)

53. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la Atención de Enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac, Perú, 2019 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [Consultado el 04 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
54. 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 para optar el título de licenciada en enfermería]. Repositorio universidad Ricardo Palma. 2018. [Consultado el 21 de marzo del 2019]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2526/T030_71528403_T%20Chac%c3%b3n%20Aponte%2c%20Ingrid%20Melany.pdf?sequence=1&isAllowed=y
55. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. [Internet]. Montevideo vol.9 no.1 Montevideo - 2020. [Internet]. Artículo de revisión. [Consultado el 22 de mayo del 2020]. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062020000100021&script=sci_arttext
56. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Perú: INEI; 2020 (Plataforma del Ministerio de Salud; 2020) [Consultado el

- 04 de febrero del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.inei.gob.pe/media/DATOS_ABIERTOS/ENDES/DICCIONARIO/2020/DiccionarioHogar.pdf
57. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 2020 [Consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
58. Maguiña J, Paredes K. “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio: Consultorios Externos - Medicina Interna del Hospital Regional de Huacho, Periodo 2018.”. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2018. [Consultado el 21 de marzo del 2019]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2899/MAGUI%c3%91A%20GOMERO%20y%20PAREDES%20AMAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Informe Perú: Se incrementa niñas y niños menores de 3 años de edad que acceden al CRED del niño sano. Encuesta de satisfacción al usuario 2020. [Consultado el 04 de marzo del 2022]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-ninez-y-adolescencia.pdf

60. Arteaga M. Nivel de Satisfacción de las Madres que asisten al Consultorio de Enfermería para el Control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca Perú, 2020 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio de Tesis Universidad Peruana del Centro, 2020 [Consultado el 04 de marzo del 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/220/Tesis-Mysela%20%20susy%20Arteaga%20Robles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
61. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Perú, 2018 [Tesis para optar el Título de Enfermería]. [Internet]. 2018 [Consultado el 04 de marzo del 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>



ANEXO N° 01



CALCULO DE TAMAÑO DE
MUESTRA DE MADRES QUE

ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL
HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA,

2019

$$= 174 e^{-5} \boxed{\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}} = 120$$

N = Población: 174

n = Muestra: 120

p = Población a favor: 0.5

q = Población en contra: 0.5

z = Nivel de confianza: 95%

e = Margen de error: = 0.0025



ANEXO N° 02



Instrumento de Recolección de Datos.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Buenos días, me dirijo a usted con el debido respeto mi nombre es Clara Santana Villanueva Agama, estudiante de la Carrera profesional de Enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, me encuentro realizando un estudio de investigación, con la finalidad de obtener información sobre el “nivel de satisfacción de la madre de niños menores de 5 años de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED. Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

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

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

DATOS GENERALES

Edad del acompañante: _____ **Edad del niño:** _____

Sexo del acompañante: Masculino () **Sexo del niño:** Masculino ()

Femenino () Femenino()

Grado de instrucción:

1. Analfabeta ()

2. Primaria ()

3. Secundaria ()

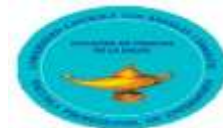
4. Superior ()

N°	ENCUESTAS	RESPUESTAS		
		S	Av	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La Enfermera realizó la evaluación física.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			

12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la Atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			



ANEXO N° 03



CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA.

Buenos días, me dirijo a usted como estudiante de Enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, me encuentro realizando un estudio de investigación, con la finalidad de obtener información sobre el “la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

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

DATOS GENERALES

Edad del acompañante: _____

Edad del niño: _____

Sexo del acompañante: Masculino ()

Sexo del niño: Masculino ()

Femenino ()

Femenino()

Grado de instrucción:

1. Analfabeta ()

2. Primaria ()

3. Secundaria ()

4. Superior ()

N°	ENCUESTAS	RESPUESTAS	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)		
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño.		
6	La enfermera se muestra apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).		
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.		
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.		
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.		
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		

11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad		
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.		
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	La enfermera me dice que esté en silencio con actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).		
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.		
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.		
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		



ANEXO N° 04



CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación

titulada: Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019.

Habiendo sido informada del propósito de la misma, así teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada usuaria:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.

Firma del Usuario/a



ANEXO N° 05

DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado ““Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Madres que Acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019”

Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales –RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual.

Asimismo, cumpla con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Madres que Acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas

Domínguez-Pomabamba, 2019” dentro del cual se tiene como objeto de estudio Desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas, a partir del nivel de satisfacción de la atención de enfermería en el área CRED, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos.

Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en normas Vancouver, previsto en la Universidad.

En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.



FIRMA DEL ESTUDIANTE

Estudiante de Enfermería

**MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ÁNCASH
RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE
HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-
POMABAMBA**

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

AUTORIZACIÓN

Se autoriza a la Bach. VILLANUEVA AGAMA Clara Santana, identificada con DNI. 73535322, egresada de la facultad de ciencias de la salud, carrera profesional de enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la realización del estudio investigación **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA, 2019”**. La información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines de estudio, así mismo los resultados de los mismos deberá ser presentado a la institución para los fines que se estimen.

HOSPITAL DE APOYO ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ-POMABAMBA

Pomabamba, enero del 2019

