

# UNIVERSIDAD PERUANA UNION

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



*Una Institución Adventista*

**Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la  
atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y  
Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa - Cusco  
2020**

Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería

**Autor:**

Sandy Carolina Mamani Quispe

Breyid Quispe Collqque

**Asesora:**

Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra

**Juliaca, diciembre de 2022**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

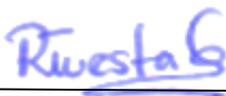
Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD PFULLPURI CONDEPAMPA-CUSCO 2020”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Breyid Quispe Collqque** y **Sandy Carolina Mamani Quispe** para obtener el título de Profesional de Enfermería, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 22 días del mes de diciembre del año 2022.



---

Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra  
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 21 día(s) del mes de diciembre del año 2022 a las 14 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado Mg. Ruth Ester Mamani Limachi el secretario Mg. Ruth Yenny Chura Muñico y los demás miembros Mg. Montes Salcedo

y el(la) asesor(a) Mg. Rosa Luz Tuesta

Guerra con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puerto de Salud Pfulpuri Condepampa - Curso 2020"

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Breyid Quispe Ccollaque b) Sandy Carolina Mamani Quispe conducente a la obtención del título profesional de Licenciadas en enfermería  
(Nombre del Título Profesional)

con mención en.....  
El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Breyid Quispe Ccollaque

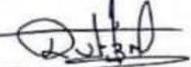
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16.5</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Candidato (b): Sandy Carolina Mamani Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

  
 Presidente
   
 Secretario
   
 Asesor
   
 Miembro
   
 Miembro
   
 Candidato/a (a)
   
 Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

*A mis padres: Joel y Rosa por su gran apoyo incondicional, por la motivación brindada y el esfuerzo de su trabajo que me ha permitido alcanzar uno de mis objetivos, y a mi pequeño hermano por ser mi inspiración.*

*Con cariño.*

***Sandy Carolina Mamani Quispe***

*A Dios y a mis padres: Alejandro y Julia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mi objetivo.*

*Con todo mi aprecio*

***Breyid Quispe Ccollque***

## **Agradecimiento**

A Dios por su misericordia, amor incondicional, bendiciones y por la salud que nos brinda día a día; por ser nuestra fortaleza y apoyo en momentos de debilidad.

A la Universidad Peruana Unión, por darnos una educación actualizada, instruyéndonos con principios cristianos, primando en su enseñanza los valores que serán útiles en el desempeño de nuestra carrera profesional.

A nuestros docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, por compartir sus conocimientos durante nuestra preparación universitaria.

A nuestra Asesora Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra por brindarnos sus conocimientos durante nuestra investigación y la culminación del presente informe de tesis.

A nuestras dictaminadoras de tesis, quienes con sus sugerencias nos ayudaron a mejorar el presente trabajo de investigación.

Al jefe del Puesto de salud de PFULLPURI, enfermeras y de manera especial a las madres que participaron voluntariamente en el estudio.

## Índice

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Capítulo I.....	11
El problema .....	11
Planteamiento del problema.....	11
Formulación del problema .....	13
Problema general.....	13
Problemas específicos .....	13
Objetivos de la investigación .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Justificación de la investigación .....	14
Justificación teórica.....	14
Justificación metodológica.....	15
Justificación práctica.....	15
Justificación social .....	15
Capítulo II .....	16
Marco Teorico.....	16
Antecedentes de la investigación .....	16
Marco teórico .....	22
Percepción de la calidad.....	22
Definición de calidad .....	22
Calidad del cuidado en CRED .....	23
Control de crecimiento y desarrollo CRED .....	23
Dimensiones de la percepción de la calidad .....	24
Satisfacción de la atención de enfermería.....	26
Definición de satisfacción.....	26

Satisfacción de paciente.....	26
Dimensión de la satisfacción.....	26
Capítulo III.....	29
Materiales y métodos .....	29
Diseño metodológico .....	29
Tipo de investigación .....	29
Definición y operacionalización de variables .....	29
Hipótesis de la investigación.....	43
formulación de hipótesis .....	43
Hipótesis específica.....	43
Delimitación geográfica y temporal.....	43
Participantes.....	44
Población.....	44
Muestra 44	
Criterios de inclusión y exclusión.....	44
Criterios de inclusión .....	44
Criterios de exclusión.....	44
Técnica e instrumentación de recolección de datos .....	45
Técnica 45	
Instrumento de recolección de datos .....	45
Capítulo IV.....	48
Resultados y discusión .....	48
Discusión.....	54
Capítulo V.....	57
Conclusiones y recomendaciones .....	57
Conclusiones .....	57
Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60
ANEXOS .....	68
Resultado de prueba de normalidad .....	82

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Definición operacional de variables. ....	30
<b>Tabla 2</b> Factores sociodemográficos de las madres que acuden al consultorio de CRED Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.....	48
<b>Tabla 3</b> Percepción de la calidad de atención de madres que acuden al.....	49
<b>Tabla 4</b> Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al consultorio CRED,.....	49
<b>Tabla 5</b> Relación entre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de CRED del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020. ....	50
<b>Tabla 6</b> Relación entre percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería. ....	50
<b>Tabla 7</b> Relación entre percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería. ....	51
<b>Tabla 8</b> Relación entre percepción de la calidad en su dimensión continua y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería. ....	52
<b>Tabla 9</b> Relación entre percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel .....	53

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad y satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020. En la metodología, el estudio es de tipo descriptivo, correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; la muestra estuvo conformado por 177 madres, seleccionadas por un muestreo no probabilístico. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron dos Escalas de Lickert para medir la percepción de la calidad y la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería.

Los resultados encontrados demuestran que el 88.1% de las madres presentan un nivel alto de satisfacción sobre la atención de enfermería, seguido de un 11.3% con un nivel moderado; así mismo, el 86.4% de las madres presentan un nivel alto en la percepción de la calidad de atención , segyido de un 11.3% con un nivel moderado. Se concluye que existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en las madres sobre la atención del área de enfermería, debido a que el p valor es  $0.000 < 0.05$ , así mismo, se halló relación entre la percepción de la calidad en su dimensión humana, oportuna, continua y segura y el nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020, debido a que en todos los casos el p valor es menor a 0.05.

**Palabras clave:** Percepción de la calidad, satisfacción de madres, consultorios externos.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between the perception of quality and satisfaction of mothers regarding nursing care in the Growth and Development office of the Pfullpuri Condepampa Health Post - Cusco, 2020. In the methodology, the study is of a descriptive, correlational type, with a quantitative approach, of a non-experimental design; The sample consisted of 177 mothers, selected by a non-probabilistic sampling. The technique used for data collection was the survey and the instruments applied were two Lickert Scales to measure the perception of quality and satisfaction of mothers regarding nursing care.

The results found show that 88.1% of mothers have a high level of satisfaction with nursing care, followed by 11.3% with a moderate level; likewise, 86.4% of mothers present a high level in the perception of quality of care, followed by 11.3% with a moderate level. It is concluded that there is a direct and statistically significant relationship between the variables perception of quality and the level of satisfaction in mothers regarding care in the nursing area, because the p value is  $0.000 < 0.05$ , likewise, a relationship was found between the perception of quality in its human, timely, continuous and safe dimension and the level of satisfaction in mothers about nursing care in the Growth and Development office of the Pfullpuri Condepampa Health Post - Cusco, 2020, because in all cases the p value is less than 0.05.

**Keywords:** Perception of quality, mothers' satisfaction, outpatient clinics.

## Capítulo I

### El problema

#### Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) afirma que en el mundo el 5.7 a 8.4 millones de muertes están relacionadas a la calidad de atención deficiente, esto con mayor prevalencia en países en vías de desarrollo y asimismo refiere que la calidad de atención insuficiente lleva a pérdidas por 1.4 a 1.6 billones cada año.

La calidad de la atención es un importante indicador en salud, esto lo confirma Lancet Global Health Commission citado por (Proaño, 2018) indicando que los sistemas de salud de alta calidad puede prevenir muertes de neonatos, muertes maternas y muerte por tuberculosis. Por otro lado también considera que los usuarios tienen derecho a una atención segura, oportuna, con calidad, calidez, aplicando principios éticos y con fundamentación médico-científico.

En el presente milenio la calidad de la atención en salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, familia y de la sociedad (OMS, 2017). Asimismo (Ruydiaz, 2018) afirma que la calidad de atención surge del autoconcepto de los profesionales de enfermería mientras que la satisfacción de los usuarios es un concepto percibido por parte de los usuarios según a las atenciones recibidas.

Existen estudios que miden el nivel de satisfacción en la atención de enfermería a nivel de América Latina, así mismo existen instituciones que evalúan la calidad de atención en salud, debido a que la calidad es un indicador de las instituciones privadas y no privadas. Al respecto (Huisa Lopez Mirella Odeth, 2017) encontró que 62.7% de los padres presentan un nivel de satisfacción alta sobre la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), generalizando estos resultados a poblaciones de

diversas culturas asimismo llegaron a la conclusión que las madres influyen en el crecimiento y desarrollo del niño.

En la actualidad el área de enfermería se encuentra en la necesidad de perfeccionar los procesos de sus actividades para garantizar la calidad en sus servicios que presta al paciente aplicando los principios éticos y deontológicos de la profesión. Algunos estudios realizados en el Perú, muestran resultados no favorables en la calidad de atención de manera que perjudica la imagen de las organizaciones de la salud, Asimismo en la contribución de su desempeño varios estudios mencionan sobre la importancia de la satisfacción del paciente (Santana, 2015).

El Ministerio de Salud, mencionan que múltiples factores intervienen para brindar una buena calidad de atención como la relación del enfermero y su equipo de salud, la infraestructura y los materiales con los que cuentan y lo más importante los conocimientos científicos y tecnológicos (Florian, 2016). Es importante considerar que existe una diferencia en la atención de los pacientes en la ciudad y en zona rural, considerando también que otro factor es el nivel del establecimiento de Salud.

Por todo lo descrito anteriormente las investigadoras decidieron realizar el estudio en el Centro de Salud Pfullpuri Condepampa de la provincia Chumbivilca del departamento de Cuzco, con el propósito de obtener una información real y objetiva sobre las variables del estudio. Y de acuerdo a los resultados dar sugerencias que beneficiará a las madres de los niños que acuden al consultorio de CRED.

## **Formulación del problema**

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la percepción de calidad de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

### ***Objetivos específicos***

Identificar la percepción de la calidad de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020

Identificar nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad en su dimensión oportuna y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad en su dimensión continua y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

## **Justificación de la investigación**

### ***Justificación teórica***

Esta investigación dará a conocer teorías, conceptos y conocimientos sobre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de CRED. Del mismo modo se utilizará teorías de otros autores que respaldan las

variables de esta investigación, por otro lado, el marco teórico de la presente investigación servirá como referente para otros investigadores para la recopilación amplia e información actualizada.

### ***Justificación metodológica***

Tiene relevancia metodológica porque al evaluar la calidad y la satisfacción de las madres en relación a la atención brindada en el consultorio de CRED, se aplicó dos instrumentos validos y confiables; luego se procesaron los datos en el software estadístico SPSS versión 25 para medir la relación entre la percepción de calidad y satisfacción de madres. De esta manera, los resultados encontrados serán entregados a través de un informe a los administradores del Puesto de Salud Pfullpuri – Cusco, para que tomen medidas pertinentes que contribuyan a la mejora continua que beneficien a los pacientes de dicho establecimiento.

### ***Justificación práctica***

Los resultados serán socializados, asimismo beneficiara a los profesionales de enfermería para plantear acciones y mejoras continuas, dando solución a los problemas ya mencionados, A sí mismo, servirá como una autoevaluación que motivara al cambio del que hacer del enfermero.

### ***Justificación social***

Por su relevancia social la investigación beneficiara a los enfermeros del Puesto de Salud Pfullpuri. Los resultados encontrados de la investigación permitirán sensibilizar a todos los profesionales de enfermería del área de crecimiento y desarrollo, ya que se evidenciará la percepción de calidad y la satisfacción de cada madre.

## Capítulo II

### Marco Teorico

#### Antecedentes de la investigación

Hermida (2015), en un estudio realizado sobre la satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de salud N° 2 Cuenca Ecuador – 2015, cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad de atención mediante la medición de la satisfacción frente a los servicios recibidos, aplicaron un diseño descriptivo transversal, la muestra probabilística fue de 287 usuarios utilizando el cuestionario un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención (SERVQHOS) , los resultados según las estadísticas jóvenes adultos 76,3%, mujeres de estado civil casado 46,7%, ocupación más frecuente 35,9%, el servicio más consultado fue medicina 55,1% , de tal modo que se registró niveles altos de satisfacción en forma global.

Vega (2017), investigó sobre la percepción de la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños de 5 años, Huancayo – 2017, el objetivo del estudio fue determinar la percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en la madres de niños menores de 5 años atendidas en la institución, fue un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo de corte trasversal, la población estuvo conformada por 284 madres, utilizando la técnica de encuesta con fichas de recolección. Lo resultados mostraron en relación a la percepción sobre la atención de enfermería un 85.2% muestra una percepción favorable y el 9.5% no favorable, y con respecto a la dimensión interpersonal el 85.2% favorable y el 13 % desfavorable, en la dimensión técnico científico se mostró favorable con un porcentaje de 86.6 % y no favorable el 9.5 %, en la dimensión entorno 82 % favorable y 9.2% desfavorable. En conclusión, el 85.2% de

madres se muestran favorables a la percepción de atención de enfermería y desfavorable 9.5 %.

Franco (2017) realizaron una investigación sobre la percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED –C.S, Tumbes – 2017, con el objetivo evidenciar la percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera sus hijos menores de cinco años, el estudio es de tipo cualitativo y para la recolección de datos tuvo como muestra a 25 madres a las que entrevisto, observo y utilizo un cuaderno de campo, como resultados obtuvo por categorías iniciando con la dimensión técnica lo cual se manifiesta en sub categorías, percibiendo las competencias en el cuidado que brinda a sus hijos, aprendiendo y valorando lo enseñado y expresando reproche en el actuar de enfermería. Categoría dimensión humana del mismo modo se encuentra dividida en sub categorías, percibiendo el cuidado humanizado de la enfermera, y por otro lado percibiendo un cuidado de desconfianza. Por último, la categoría dimensión entorno percibiendo conformidad y agrado de las madres frente al entorno laboral y expresando descontento y discomfort.

Chanduvi (2019), en su estudio sobre nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de velasco Piura – 2019, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio. El tipo de investigación es cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal, la muestra fue de 110 madres utilizando encuesta para la aplicación del cuestionario conformado por 20 items. Los resultados mostraron que 57.3 % manifiesta una satisfacción alta, el 40.9% una satisfacción media y el 1.8 % satisfacción baja. Según las dimensiones técnico científico un 70% muestra alta satisfacción, e 29.1% satisfacción media y el 9 %

satisfacción baja. En la dimensión humana un 50.9 % de madres muestra satisfacción alto por consiguiente, el 47.3 % y 1.8% muestran una satisfacción media y baja.

Finalmente, la dimensión entorno genera un nivel alto de 48.2 %, el 46.4 % y 1 5.5 % mostrando satisfacción media y baja.

Saavedra (2018), realizó una investigación sobre la percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud portada de Manchay, Pachacamac – 2018, con el objetivo de determinar si existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, el estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, con una muestra de 70 madres utilizando el cuestionario de Tarraga y Margue para la percepción de la calidad, y para la variable satisfacción de madres se utilizó el cuestionario de Sepulveda. Dando como resultado que el 78.6% tienen un nivel alto de atención de calidad, y el 70% muestra un nivel alto en satisfacción. Concluyendo que ambas variables están relacionadas.

Lovera, et al (2017), realizaron una investigación titulada percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2017. Como objetivo tiene identificar la percepción de los padres de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, la investigación es de tipo descriptivo y no experimental, conformado por 75 participantes el muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se usará la técnica de la entrevista y hará un cuestionario tipo Likert, el instrumento dio concordancia en un nivel alto  $p= 0.001$ , el coeficiente  $r$  de Pearson fue  $r >0.20$ , con un  $\alpha$  de Cronbach de 0.814 llegando a la conclusión que pacientes y profesionales de enfermería serán beneficiados.

Sosa (2018), realizaron un 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, con el objetivo de determinar si existe relación entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención de enfermería, el estudio es correlacional de diseño no experimental y cuantitativo, se tomó de muestra a 50 madres utilizando cuestionarios para cada variable, en los resultados se evidenció el porcentaje con nivel de satisfacción alto pero la calidad de atención es mayor del 5,9% al 71,4%. El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención y solo el 5,9% tienen satisfacción de nivel alta. Concluyendo que existe relación de manera significativa Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000.

Maque y Paredes (2020), realizaron un estudio calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años Arequipa – 2019, cuyo objetivo es analizar la relación de la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción al control de CRED, es estudio fue descriptivo, correlacional de corte transversal, se trabajó con 115 madres utilizando los instrumentos de SERVQUAL, dando como resultado en calidad del cuidado de enfermería un nivel alto de 70.4% evidenciando el respeto, trato humanizado, por lo que en satisfacción en el control de CRED dio un nivel alto de 77 % destacando la empatía, llegando a la conclusión que si existe relación entre la calidad del cuidado con la satisfacción.

Quispe y Ramos (2017), realizaron un estudio de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, Centro de salud Mariscal Castilla, Arequipa – 2016. El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería y la deserción al control de crecimiento y desarrollo en

madres de niños menores de 3 años, conformada por 90 madres utilizando formulario de encuesta y la guía de recolección de datos del carnet de Atención Integral del niño. Los resultados en satisfacción sobre los cuidados que da la enfermera dio un 86.7% lo cual es un nivel medio, el 54.4% deserción relativa y 32.2% deserción absoluta, la prueba estadística evidencio altamente significativo  $p=0,009$  ( $P < 0,05$ ), por lo que llegaron a la conclusión de si existe relación entre la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción al control de crecimiento y desarrollo.

Justo (2019), en su estudio realizado sobre percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata – 2017. El objetivo fue determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo la investigación fue de tipo descriptivo y de corte transversal, con un muestreo de 67 madres utilizando la técnica de la encuesta con un formulario de tipo escala de Likert modificada cuyos resultados se dieron mediante las dimensiones técnico científico con el 49.3%, interpersonal humana 56.7%, entorno confort 43.3 % es medianamente favorable.

Quispe (2018), realizó una investigación sobre la 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, tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, el trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo no experimental y de corte transversal. Conformada por 54 madres como muestra, aplicando la técnica de la entrevista y de instrumento un cuestionario. Los resultados se muestran según dimensiones, en la dimensión humana el 61.11% muestra una satisfacción completa,

31,48% satisfacción media y 7,41% insatisfacción. Así mismo la dimensión técnica científica muestra una satisfacción media el 59.26%, el 25.93% y el 14.81%refieren satisfacción completa e insatisfacción. Por último, un 51.85% dio un resultado medio, 48.15% satisfacción completa todo lo mencionado en la dimensión entorno.

## **Marco teórico**

### **Percepción de la calidad**

#### ***Definición de calidad***

En la actualidad las instituciones buscan medir la calidad de atención que brindan a los pacientes, donde la calidad de atención es dar un producto o servicio al paciente de forma óptima. (Puchi , Paravic, & Salazar , 2018). También podemos señalar que la calidad de la atención es la medida que las personas mejoran en su salud hacia lo deseado, y también señala que un servicio de calidad debe ser eficaz, seguro y centrado en las personas. (OMS, 2022).

Por otra parte la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) define a la calidad de la atención en los servicios de salud cuando está centrado en las personas, familias y comunidades y ello debe ser brindado con seguridad, efectividad, oportunidad y eficiencia, lo cual es producto de una adecuada organización y gestión.

Significa tener a disposición los mejores medios, como infraestructuras y materiales para poder dar la mejor calidad posible a los pacientes, ya que la calidad en salud es medida por el grado de satisfacción del usuario o paciente frente a cualquier circunstancia ya sea por enfermedad, atenciones de control entre otros. Por otro lado, la el Sistema Nacional de Salud (SNS), define a la calidad como la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizado los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), manifiesta que dar una buena calidad en salud es que cada paciente reciba los servicios más adecuados como diagnósticos, terapias, controles entre otros, con la finalidad de lograr una atención óptima y de buena

calidad y de esta manera obtener un resultado favorable y la máxima satisfacción del paciente tomando en cuenta sus conocimientos y los conocimientos del servicio médico.

### ***Calidad del cuidado en CRED***

La enfermera se encarga de educar y concientizar a las madres para el buen cuidado de sus hijos, de esta manera se busca evitar riesgos y retrasos en los controles que tienen los niños menores de cinco años (Bautista, Espiritu, & Huamanchoque, 2015). Según la norma técnica del Ministerio de Salud citado en Cordero et al., (2016) en los consultorios de CRED los enfermeros profesionales de la salud desarrollan actividades sistemáticamente con el objetivo de vigilar el crecimiento y desarrollo adecuado, para detectar posibles riesgos con la finalidad de realizar un diagnóstico e intervención temprano.

### ***Control de crecimiento y desarrollo CRED***

El Ministerio de Salud (MINSa) suscribe en la norma técnica que el control de crecimiento y desarrollo es un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, la deficiencia y discapacidades e incrementando las oportunidades y los factores protectores. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial. (R.M - N° 537-2017/MINSa, 2017). La organización por la excelencia de la salud OES citado en (Mejías, 2019) señala que la calidad es la suma de la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia.

El control de crecimiento y desarrollo (CRED), es un control de salud que se realiza periódicamente sobre todo a menores de cinco años, dichos controles son desarrollados por las instituciones prestadoras de servicios de salud como el Minsa, Essalud quienes de forma gratuita brindan el servicio. Con la finalidad de que el personal de salud pueda detectar oportunamente enfermedades y realizar un rápido tratamiento. (Fundación Baltazar y Nicolaz, 2021).

El estado peruano da vital importancia a los primeros años de vida del niño por ello señala que los niños deben de ser llevados al control de crecimiento y desarrollo CRED para que puedan los padres recibir consejería sobre el cuidado de los niños. (Gob.pe, 2022)

### ***Dimensiones de la percepción de la calidad***

#### **a. Humana**

Es la interrelación entre la enfermera y el paciente, teniendo como características como: información veraz y completa, interés hacia el paciente, amabilidad, trato cordial, etc. Los pacientes deben recibir comprensión de parte del personal de salud, para determinar el tipo de cuidado que recibe; conocer el medio donde se desarrolla y familia es necesario y la clave para una buena atención es la comprensión. Respetar la individualidad del paciente es uno de los principios básicos, mostrando un trato amable para mantener una comunicación contante.

Parte fundamental de la calidad en el servicio de atención en salud podemos señalar que es la interacción humana, en el cual la población carente de conocimientos médicos es más vulnerable y depende del personal de salud lo cual conlleva a preocupación, inseguridad, ansiedad y otros (Gonzales, 2022).

Por ética la atención de la salud debe ser más humana, que exista una participación activa de las personas que reciben los servicios y se debe de respetar la integridad y autonomía del paciente (Ramos, 2011).

### **b. Oportuna**

Cuando los cuidados de enfermería se brindan de acuerdo a la necesidad del paciente, familia y su entorno, involucra exámenes y diagnósticos oportunos, atención y tratamiento establecidos según la hora y fecha indicada, asimismo los pacientes tienen deber de expresar sus opiniones o sus dudas. Es oportuna cuando no existe demora en la atención, y aquellas situaciones que requieran una rápida atención son reconocidas y atendidas oportunamente. (OMS, OCDE, & Banco Mundial, 2020). La calidad del servicio se refleja en la atención segura y oportuna y a la vez mediante una atención humanizada. (Díaz, 2020).

### **c. Continua**

El personal de salud debe realizar el proceso de atención con una secuencia adecuada y sin interrupciones, esto incluye la continuidad, seguimiento de la primera atención realizada y el control. La continuidad de la atención de acuerdo a guías de práctica clínica, para ello se debe mejorar la gestión del abastecimiento de medicinas y a la vez se debe buscar una mejora continua de la calidad. (Essalud, 2019).

### **d. Segura**

El paciente y su familia deben recibir cuidados de enfermería sin riesgo tanto en lo físico, psicológico, sociales y morales. El ser humano necesita estar en un ambiente seguro donde se sienta protegido. Se referirá a las condiciones físicas del servicio,

materiales, es decir todos los insumos que se requiere para una atención óptima y el menor riesgo posible. Es cuando se minimiza los daños para los pacientes, con guías claras para prevenir. (OMS, OCDE, & Banco Mundial, 2020).

### ***Satisfacción de la atención de enfermería***

#### ***Definición de satisfacción.***

De acuerdo a (Cruz, 2018), la satisfacción es la complacencia del usuario es un indicador sobre una atención prestada en los servicios de salud, para poder medir el nivel de satisfacción y esta va reflejada en las expectativas y cuando sus opiniones son escuchadas. Para (Barrientos, 2018) también señala que la satisfacción es que las actividades que se realicen cumplan expectativas y que en salud se tome en cuenta la dimensión humana, científico y el entorno.

#### ***Satisfacción de paciente.***

Al respecto Mori (2020), afirma que es el grado de congruencia con las expectativas del paciente sobre una atención ideal y cumplir la atención recibida sobre la atención de personal de enfermería. Por otra parte Febres y Mercado (2020) señalan que la satisfacción del paciente consiste en la evaluación que realiza sobre la atención de los servicios de salud.

### ***Dimensión de la satisfacción***

#### **a: Accesibilidad**

Es la posibilidad que tiene el usuario para utilizar la cobertura de los servicios de salud que implican a todo su entorno, sin discriminación alguna los servicios integrales adecuados, oportunos, de calidad las cuales son brindadas de acuerdo a las necesidades

como seguros, medicamentos asequibles para el usuario, en particular los de situación vulnerable (OPS, 2020). Por otro lado Larson citado en i (Lago, 2017) señala que la accesibilidad hace referencia a la oportunidad del cuidado que realiza el enfermero.

### **b: Explica y facilita**

Referida a la atención brindada por el profesional de salud hacia el paciente, explicándole de forma clara y precisa de una manera asertiva (Arellano, 2018).

Explica en un lenguaje sencillo sobre la información brindada sobre su salud y contribuir en su pronta recuperación.

Larson citado en (Lago, 2017) señala que es la información que da el enfermero al usuario sobre aspectos de difícil entendimiento para el paciente. También se puede señalar que hace referencia a los cuidados que realizan las enfermeras en la cual le explican al usuario sobre los aspectos relacionados a su enfermedad, tratamiento, o recuperación. (Romero, 2016).

### **c: Conforta**

Es la atención brindada por el profesional de enfermería, brindando prosperidad, bienestar y confort del paciente durante el tiempo de atención brindada (Arellano, 2018). Larson citado en (Lago, 2017) señala que son los cuidados que realiza el enfermero con el fin de fortalecer el bienestar del paciente. Es el ánimo y apoyo que recibe el paciente o usuario por parte del enfermero para que se recupere. (Romero, 2016)

### **d: Se anticipa**

Es cuando el personal de enfermería planifica sus acciones en base a las necesidades del paciente (Arellano, 2018). Larson citado en (Lago, 2017) señala que son los

cuidados planteados con anterioridad. Otro autor indica que son los cuidados planificados anticipadamente viendo la necesidad de cada paciente. (Romero, 2016).

**e: Monitorea y hace seguimiento**

Esta basado en la vigilancia continua del paciente (Arellano, 2018). Para Larson citado en (Lago, 2017) indica que es la evaluación final para que se realice bien los cuidados del enfermero con un dominio técnico y científico. Se refiere al conocimiento sobre el paciente con dominio total de lo científico y técnico para realizar el monitoreo del usuario o paciente por parte del enfermero (Romero, 2016).

## **Capítulo III**

### **Materiales y métodos**

#### **Diseño metodológico**

##### ***Tipo de investigación***

La investigación es de tipo descriptivo porque describió la variable percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las madres. Y correlacional porque se estableció la relación de las dos variables en estudio. Considerando que requiere establecer el grado de correlación o asociación entre una variable y otra (Ñaupas, 2018).

Tuvo un enfoque cuantitativo, porque se recolectó los datos numéricos y fue analizada mediante la estadística, de corte transversal por que los datos se recolectaron en un solo momento, de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables.

#### **Definición y operacionalización de variables**

##### **Variable independiente**

Percepción de la calidad.

##### **Variable dependiente**

Satisfacción de madres.

**Tabla 1.** Definición operacional de variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	OPERACIÓN INSTRUMENTAL	ESCALAS
Percepción de la Calidad de atención	La percepción de la calidad de atención es el acto médico que sostiene calidad técnica y humana, considerando las siguientes cualidades: respeto, ética, solidaridad, equidad, trato confiable, puntualidad, explicación de sus dolencias, conocimiento, tecnología destreza y habilidad, de manera que son percibidas por el usuario.	Expresión verbal de los pacientes sobre la calidad de atención que les brinda el profesional de enfermería durante su atención.  Bajo (0-20) Moderado (21-41) Alto (42-62)	Humana	Saludo  Identifica  Amabilidad y cordialidad Privacidad en la atención  Interés  Escucha atentamente  Confianza y seguridad Explica/acciones  Despide	1. ¿Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda? 2. ¿La enfermera llama al niño /a por su nombre? 3. ¿La enfermera le brinda un trato amable y cordial? 4. ¿La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención? 5. ¿La enfermera muestra interés por la salud del niño/a? 6. ¿La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación? 7. ¿La enfermera le brinda confianza y seguridad? 8. ¿La enfermera le explica de manera	- Siempre (2) - A veces (1) - Nunca (0)

---

Oportuna	Peso/Talla	clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a?
	Realiza examen físico completo	9. ¿La enfermera se despide al terminar la consulta?
	Evaluar el desarrollo psicomotor	1. ¿Pesan y tallan a su niño o niña? 2. ¿La enfermera realiza un examen físico completo a su niño/a?
	Informa sobre el crecimiento y desarrollo	3. ¿La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a?
	Consejería de manera clara y sencilla	4. ¿La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a?
	Explica sobre alimentación y cuidados	5. ¿La enfermera brinda consejería de manera clara y sencilla?
	Detecta/deriva	6. ¿La enfermera explica sobre la
	Conocimientos suficientes para resolver preguntas	

---

---

		alimentación y cuidados que debe tener su niño/a?
	Aclara dudas	7. ¿Ante un problema detectado en la salud del niño/a la enfermera lo deriva a otro especialista?
Continua	Inasistencias a sus controles	8. ¿Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene?
	Explica	
	Estimular	
		9. ¿La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas?
	Control	
	Indicaciones escritas	1. ¿La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles?
Segura	Limpio y ordenado	2. ¿La enfermera le explica la

---

				Respetar	importancia de asistir a los controles?
				Equipos necesarios	3. ¿La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo para la edad, para estimular el desarrollo psicomotor del niño/a?
				Lavado de manos	4. ¿La enfermera le da la fecha para su próximo control?
				Atención adecuada	5. ¿La enfermera le entra las indicaciones escritas al finalizar la consulta?
				Ventilación /iluminación	1. ¿El consultorio se encuentra limpio y ordenado?
				Suficientes bancas	2. ¿La enfermera respeta su turno para atenderle?
				Cuida	3. ¿El consultorio cuenta con equipos necesarios para la atención de niño/a?
Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería	La satisfacción de las madres se da por un estado que se determina cuando cumplen sus expectativas o incluso se les da algo más de lo que ellos esperan	Apreciación de la madre en la relación a las atenciones recibidas en su entorno de trabajo. Bajo (45-104) Moderado (105-164)	Accesibilidad	Ofrecerle	4. ¿La enfermera se lava las manos antes de atenderle?
				Peso/Tallo	

al brindarles un servicio. (Pons, 2015)	Alto (165-225)	Explica y facilita	Verifica	5. ¿El tiempo de atención es adecuado de (30- 45 min.)?
			Solicita	6. ¿El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada?
			Informa	7. ¿Las bancas son suficientes en la sala de espera?
			Proporciona información	8. ¿La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas?
			Educa	1. ¿La enfermera se aproximó a usted y a su niño para ofrecerle medidas que alivien su incomodidad o para realizarle procedimientos?
			Recomienda	2. ¿La enfermera peso, talló o realizo los procedimientos puntualmente?
			Honesta	3. ¿La enfermera es muy diligente en su

---

Conforta	Cómoda	trabajo, logra verificar su estado de salud y algunas alteraciones o defectos?
	Motiva/identifica	4. ¿La enfermera le solicita que la llame por su nombre a cualquier momento si tuviera problema?
	Amable	1. ¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para que el control y seguimiento?
	Motiva/espontanea	2. ¿La enfermera proporcione información clara y precisa sobre la situación de su niño?
	Empatía	3. ¿La enfermera le educa como cuidar a su niño?
	Comprende	4. ¿La enfermera le recomendó preguntas que usted puede formularle cuando lo necesite?
	Escucha	5. ¿La enfermera es honesta con usted en
	Amable	

---

	Comprende	cuanto a su condición de salud?	
Se anticipa		1. ¿La enfermera genera condiciones para que usted pueda estar cómoda?	- Nunc a (1)
	Recomienda	2. ¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos para estimular y cuidar de su niño?	- Casi nunca (2)
	Busca oportunidad	3. ¿La enfermera ha sido amable con usted a pesar de tener dificultades?	- A veces (3)
	Creativa	4. ¿La enfermera le motiva es alegre y espontanea en sus intervenciones cuando evalúa a su niño?	- Casi siempre (4)
	Pendiente	5. ¿La enfermera mostro empatía con usted para entablar una conversación?	- Siem pre (5)
	Presta atención	6. ¿La enfermera es buena, comprende abraza y estrecha la	

---

Concentra	mano cuando usted lo quiere?
Muestra interés	7. ¿La enfermera le escuchó con atención durante el control de crecimiento y desarrollo?
Asesora	8. ¿La enfermera habla con tono suave y claro con usted amablemente?
Busca oportunidades	9. ¿La enfermera comprende a su familia en el cuidado de su niño en el domicilio?
Respeto	1. ¿La enfermera le brinda mayor recomendación a usted en el cuidado del hogar?
Aclara dudas	2. ¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted?
Planifica	3. ¿Cuándo se siente agobiado por alguna alteración la enfermera es creativa con usted, crea un

---

---

	Entrena	nuevo plan del control del niño sano?
	Se preocupa	4. ¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?
	Amistosa	5. ¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante el tiempo de control y crecimiento?
	Permite expresar sentimientos	
	Acercamiento respetuoso	6. ¿Cuándo la enfermera esta con su niño realzándole su control y crecimiento se concentra única y exclusivamente en usted
	Identifica	(personalizada)?
	Se identifica	7. ¿La enfermera continúa interesada en usted, aunque

---

---

Monitorea y hace seguimiento	Caracterizada	haya pasado alguna situación mórbida?
	Cumple	8. ¿La enfermera le asesora a establecer metas en la salud de su niño, crecimiento y desarrollo?
	Organizada	9. ¿La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?
	Seguridad	10. ¿La enfermera muestra respeto con usted y su niño antes de iniciar un procedimiento
	Es ecuanime	intervención?
	Da buen trato	11. ¿La enfermera le ayuda aclarar sus dudas en relación al crecimiento y el desarrollo?

---

---

Asegura un buen  
cuidado

12. ¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en la planificación y manejo de su niño?
13. ¿La enfermera lo entrena para que le formule preguntas a su nutricionista relacionada con su alimentación?
14. ¿La enfermera es preocupada lo que pone a usted en primer lugar sin importar que pasa a su alrededor?
15. ¿La enfermera es amistosa y agradable con todos los que acuden al control de crecimiento y desarrollo?
16. ¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos su

---

enfermedad y  
tratamiento?

17. ¿La enfermera  
mantiene un  
acercamiento  
respetuoso con usted  
y su niño?

18. ¿La enfermera  
lo identifica y lo trata  
a su niño y a usted  
como una persona  
individual?

19. ¿La enfermera  
se identifica y se  
presenta ante usted,  
antes de la consulta?

1. ¿El uniforme y  
carnet que porta la  
enfermera la  
caracteriza como tal,  
es muy fácil de  
identificar?

2. ¿La enfermera se  
asegura de la hora  
establecida para el  
procedimiento  
especial y verifica su  
cumplimiento?

- 
3. ¿La enfermera es organizada, ordena la realización del control de crecimiento y desarrollo?
  4. ¿La enfermera realiza los procedimientos en absoluta seguridad?
  5. ¿La enfermera es ecuánime, no se altera a pesar de la sobrecarga laboral?
  6. ¿La enfermera le proporciona buen trato?
  7. ¿La enfermera se asegura que su niño tenga un buen cuidado en el hogar?

## **Hipótesis de la investigación**

### ***formulación de hipótesis***

Existe relación entre la percepción de la Calidad y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

### ***Hipótesis específica***

Existe relación entre la percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Existe relación entre la percepción de la calidad en su dimensión oportuna y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Existe relación entre percepción de la calidad en su dimensión continua y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Existe relación entre percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020

### ***Delimitación geográfica y temporal***

El estudio se realizó en la Red de Salud Cusco Sur, en el Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa perteneciente a la Micro Red Santo Tomas de categoría I-2, ubicada en la avenida Prolongación Calle Espinar S/N. Cuenta con un consultorio médico, tópico de

enfermería, CRED y ESNI, gineco-obstetricia, farmacia, sala de reposo y odontología, donde se atienden diariamente un aproximado de 11 madres con niños de 0 a 5 años.

El estudio se ejecutó durante los meses de octubre y diciembre del 2020.

## **Participantes.**

### **Población**

La población estuvo conformada por 320 madres de niños menores de 5 años que acuden al Puesto de Salud Pfullpuri en los meses de octubre y diciembre.

### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 177 madres, el tipo de muestreo fue no probabilístico, se tomó en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### ***Criterios de inclusión***

- a) Madres de niños y niñas atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo.
- b) Madres que desean participar voluntariamente en el estudio.

#### ***Criterios de exclusión***

- a) Madres que no acepten participar en el estudio.
- b) Madres que tengan limitaciones físicas o mentales.
- c) No participan madres de los niños con síndrome de Down.

## **Técnica e instrumentación de recolección de datos**

### **Técnica**

Para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta , cada madre recibió de manera personal un cuestionario de Percepción de la Calidad y Satisfacción de Madres de parte de las investigadoras. Las madres respondieron durante 20 minutos el instrumento, de modo que se coordinó los horarios con el director del Puesto de salud de Pfullpuri.

### **Instrumento de recolección de datos**

#### **a). Percepción de la calidad**

Para la variable Calidad se utilizó el instrumento titulado Percepción de la Calidad elaborado por (Sivana & Tarraga , 2015), la validez por juicio de expertos y confiabilidad de dicho instrumento fue realizado por el autor de la misma, donde la confiabilidad que muestra el instrumento es Alpha de Cronbach de 0.7689, siendo aceptable su aplicación. El cuestionario consta de 31 items, cuatro dimensiones: humana, oportuna, continua y segura, con la escala de Likert y categoría de nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

#### **Valor de respuestas:**

- Nunca (0)
- A veces (1)
- Siempre (2)
- Categorías:
- Bajo (0-20)
- Moderado (21-41)

- Alto (42-62)

#### **b). Satisfacción de madres**

Para la variable Satisfacción de Madres se aplicó el cuestionario Satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería, creado por (Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara, & Castro, 2016), instrumento que fue validado en dicho estudio por el autor de la misma obteniendo una Alpha de Cronbach de 0.868, con lo cual se puede aplicar dicho instrumento. Las madres fueron evaluadas con el instrumento que consta de 45 items, con 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación y confianza, monitorea y hace seguimiento. Con la escala de Likert nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

#### **Variables de las respuestas.**

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

#### **Categorías:**

- Bajo (0-46)
- Moderado (47-107)
- Alto (108-169)

#### **c). Proceso de recolección de datos**

Para el desarrollo del estudio se emitió una solicitud por la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana Unión, al Puesto de Salud Pfullpuri con el objetivo de obtener el permiso para aplicar el instrumento a las madres. Posteriormente se coordinó con la jefa de enfermeras del área de CRED para establecer los horarios y de esta manera aplicar los instrumentos, finalmente se da una breve explicación sobre el consentimiento e informándoles que las respuestas realizadas por cada madre son anónimas. Se recolectó los datos en el mes de octubre y diciembre, cada encuesta tuvo una duración de 20 minutos.

#### **d). Procesamiento y análisis de datos**

Luego de recolectar los datos, se realizó la tabulación utilizando el programa SPSS versión 25, previa elaboración de la tabla de códigos a fin de presentar los resultados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor de 50. Dando como resultado que la muestra no es homogénea, por lo que se decidió aplicar la prueba no paramétrica tau b de Kendall para correlacionar las variables del estudio.

#### **e). Consideraciones éticas**

Para la ejecución de la investigación se envió una solicitud para obtener la autorización del Puesto de Salud Pfullpuri. Se solicitó el consentimiento informado del participante explicándole que será confidencial y anónima cada respuesta emitida y que solo será utilizado para fines del investigador. Considerando que la aplicación del instrumento se realizó durante la pandemia, se tuvieron los cuidados de distanciamiento y medidas de bioseguridad.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

**Tabla 2.** Factores sociodemográficos de las madres que acuden al consultorio de CRED Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020

Factores	N	%
Edad		
18 a 22	36	20
23 a 27	39	22
28 a 32	53	30
33 a 37	38	22
Más de 38	11	6
Grado de instrucción		
Primaria	23	13
Secundaria	103	58
Superior no universitario	36	20
Superior universitario	15	9
Estado civil		
Soltera	35	20
Casada	51	28
Conviviente	89	50
Divorciada	1	1
Viuda	1	1

Fuente Propia

La tabla 2 muestra que el 30% de las madres tienen una edad que oscila entre 28 a 32 años, asimismo el 58% tiene grado de instrucción secundaria y el 50% de las madres son convivientes.

**Tabla 3.** *Percepción de la calidad de atención de madres que acuden al consultorio CRED, Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa-Cusco,2020*

<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	1	0.6
Moderado	23	13.0
Alto	153	86.4
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>

Los resultados de la tabla 3 indica que el 86.4% de las madres que fueron atendidas, tienen un nivel de percepción de calidad de atención en el nivel alto, seguido de un 13.0% de mafres que presentan un nivel de percepción moderado y sólo 0.6% con nivel bajo de percepción de la calidad de atención.

**Tabla 4.** *Nivel de Satisfacción sobre la atención de enfermería de las madres que acuden al consultorio CRED, Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa-Cusco,2020*

<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	1	0.6
Moderado	20	11.3
Alto	156	88.1
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>

Los resultados de la tabla 4 muestran que 88.1% de las madres que fueron atendidas en el Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020, tienen un nivel de satisfacción alto con la atención reciba en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, seguido de un 11.3% que presentan un nivel moderado y finalmente el 0.6% presenta un nivel bajo.

**Tabla 5.** *Relación entre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de CRED del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.*

			Percepción de la calidad de atención	Satisfacción sobre la atención de enfermería
Tau_b de Kendall	Percepción de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.921(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	177	177
	Satisfacción sobre la atención de enfermería	Coefficiente de correlación	.921(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	177	177

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia

Los resultados de la tabla 5, evidencia que existe relación directa (tau b = .921) y estadísticamente significativa ( $0.000 < 0.05$ ) entre la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir, a mayor nivel de percepción de la calidad, mayor satisfacción sobre la atención de enfermería.

**Tabla 6.** *Relación entre percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería.*

			Satisfacción sobre la atención de enfermería	Dimensión humana
Tau_b de Kendall	Satisfacción sobre la atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000	.895(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	177	177
	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	.895(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	177	177

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 6, muestra que existe relación estadísticamente significativa (tau b = .895) entre la percepción de la calidad en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermería con un nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), es decir que, a mejor percepción de la calidad en su dimensión humana, mejor es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

**Tabla 7** *Relación entre percepción de la calidad en su dimensión oportuna y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería.*

			Satisfacción sobre la atención de enfermería	Dimensión oportuna
Tau_b de Kendall	Satisfacción sobre la atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000	.917(**)
		Sig. (bilateral) N	.	.000 177
	Dimensión oportuna	Coefficiente de correlación	.917(**)	1.000
		Sig. (bilateral) N	.000 177	. 177

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7, muestra que existe relación estadísticamente significativa (tau b = .917) entre la percepción de la calidad en su dimensión oportuna y el nivel satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermería con un nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), es decir que, a mejor percepción de la calidad en su dimensión oportuna, mejor es el nivel satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020

**Tabla 8** *Relación entre percepción de la calidad en su dimensión continua y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería.*

		Satisfacción sobre la atención de enfermería		Dimensión continua
Tau_b de Kendall	Satisfacción sobre la atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	.921(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	177	177
	Dimensión continua	Coeficiente de correlación	.921(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	177	177

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 8, muestra que existe relación directa y estadísticamente significativa (tau b = .921) entre la percepción de la calidad en su dimensión continua y la satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermería con un nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), es decir que, a mejor percepción de la calidad en su dimensión continua, mejor es la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

**Tabla 9** *Relación entre percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel de satisfacción sobre el cuidado de la enfermería.*

			Satisfacción sobre la atención de enfermería	Dimensión segura
Tau_b de Kendall	Satisfacción sobre la atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000	.919(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	177	176
	Dimensión segura	Coefficiente de correlación	.919(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	176	176

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9, muestra que existe relación directa y estadísticamente significativa (tau b = .919) entre la percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermería con un nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), es decir que, a mejor percepción de la calidad en su dimensión segura, mejor es la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

## **Discusión**

En la investigación de (Chanduvi, 2019), en dicha investigación como principales resultados encontraron que el 57.3% muestran una alta satisfacción respecto a la atención de enfermería, el 40.9% media y el 1.8% bajo. En la presente investigación se ha encontrado que solamente el 0.6% indica que la percepción de calidad de atención es baja, coincidiendo con la investigación de Chanduvi y en un nivel alto un 86.4%, con lo cual se puede señalar que los resultados varían en el porcentaje pero en ambos estudios el mayor porcentaje de madres indica que la calidad de atención es alta.

En la investigación de (Carmen & Sosa , 2018) determinaron que existe una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo habiendo realizado la prueba chi cuadrado determinaron el pvalor de 0.002 lo cual menor a 0.05 y por otra parte en la presente investigación la relación mostrada es de .921 y el nivel de significancia es de .000 el cual es menor a 0.05, determinándose que la atención de calidad en salud está relacionado con la satisfacción del usuario.

Un factor importante para evaluar la calidad de un servicio es la satisfacción que sienten los usuarios respecto a la atención brindada, en sentido, esta investigación evaluó la percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

Los resultados obtenidos respecto a las variables demuestran que el 86.4% de las madres perciben una alta calidad de atención respecto al servicio de crecimiento y desarrollo, así mismo el 88.1% de las madres presentan una alta satisfacción con los servicios de atención de enfermería; estos resultados son semejantes a los encontrados por Astuhuilca (2018) debido a que el 60% de las madres percibe la calidad como

regular y el 70% mostraron un alto nivel a satisfacción respecto a la atención del área de enfermería.

Así mismo se encontró similares resultados con respecto a la relación entre la percepción de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, en la investigación que realizó Astuhuilca también reporta la existencia de relación entre ambas variables. En cuanto a las dimensiones humana, oportuna, continua y segura sí coinciden porque en ambas investigaciones existe relación entre las dimensiones en estudio y la satisfacción de las madres con respecto a la atención brindada por el área de enfermería.

Del mismo modo, coincide con los hallados por (Saavedra, 2018) en relación a la satisfacción debido a que el 70% de las madres presentaron un nivel alto, sin embargo, es diferente en cuanto a la percepción de calidad debido a que el 78,6% de las madres tiene un alto nivel de percepción de la calidad, mientras el 86.4% de las madres del presente estudio tienen un nivel alto de percepción de la calidad de atención. Asimismo, guarda relación con la investigación de Saavedra, donde se encontró relación directa y significativa entre las variables de estudio.

De igual manera, con respecto al estudio realizado por (Sosa & Veliz, 2018), se observa que concuerdan en cuanto a la variable percepción de la calidad debido a que en ambos estudios el nivel de percepción de las madres es regular, sin embargo, en relación a la satisfacción sobre la atención difieren drásticamente porque en la investigación de ambas autoras el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en el nivel bajo, mientras que en la presente investigación el mayor porcentaje está en el nivel alto. Asimismo, con respecto a las dimensiones segura y oportuna coinciden en los resultados porque en ambos casos el nivel de percepción es regular o medio, entre tanto, que en las

dimensiones continua y humana son diferentes porque en el estudio de Veliz y Sosa el nivel de percepción de la calidad es alta, al igual que los resultados del presente estudio.

Por otro lado, los resultados encontrados en la investigación realizada por J (Justo, 2019) en el establecimiento de salud I - 3 Coata de Puno, y la realizada por (Milan, 2017) en el centro de salud “Las Brisas” de Chiclayo, acerca de la percepción de la calidad de los participantes es similar a la presente investigación porque en ambas investigaciones el nivel de percepción es regular o medianamente favorable, asimismo, con respecto a la prueba de hipótesis, guardan semejanzas con los resultados de la presente investigación.

Por último, los resultados encontrados acerca del nivel de satisfacción de las madres en la investigación de (Albornoz & Zavaleta, 2017) realizada en el puesto de salud Villa los Ángeles, Rímac, se halló que el 51,3% de las madres tienen un nivel de satisfacción regular o medio, entre tanto en el estudio ejecutado por (Quispe, 2018) en el puesto de salud I – 2 Amantani, Puno, se demostró que el 48,1% tienen nivel de satisfacción medio o regular con respecto a la atención del área de enfermería, estos resultados son diferentes a los encontrados en la presente investigación debido a que el 11.3% refieren un nivel de satisfacción mederado y el mayor porcentaje (88.1%) un nivel alto.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general se evidenció que existe relación directa y estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad y el nivel satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

En cuanto al objetivo específico uno se demostró que la mayoría (86.4%) presenta una percepción de la calidad de atención en el nivel alto, seguido del 13.0% con un nivel moderado.

En cuanto al objetivo específico dos el 88.1% presentan un nivel alto de satisfacción sobre la atención de enfermería, seguido del 11.3% con un nivel moderado.

En cuanto al objetivo específico tres se demostró que existe relación directa y significativa entre percepción de la calidad en su dimensión humana y nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

De acuerdo con el objetivo específico cuatro se comprobó que existe relación directa y significativa entre percepción de la calidad en su dimensión oportuna y nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

De acuerdo con el objetivo específico cinco se confirmó que existe relación directa y significativa entre percepción de la calidad en su dimensión continua y el nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

De acuerdo con el objetivo específico seis se corroboró que existe relación directa y significativa entre percepción de la calidad en su dimensión segura y el nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco, 2020.

## **Recomendaciones**

- ✓ Promover capacitaciones enfocadas al servicio de calidad que ayuden a brindar un mejor trato a las personas que acuden al Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco.
- ✓ Evaluar semestralmente la calidad del servicio brindado por parte del personal del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco.
- ✓ Evaluar semestralmente la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa – Cusco.
- ✓ Realizar estudios similares que contengan una muestra similar o de mayor complejidad para comparar con los resultados obtenidos.

## Referencias

- Albornoz, D., & Zavaleta, V. (2017). *nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo y el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses que acuden al Puesto de Salud Villa Los Ángeles*. Lima.
- Arellano, L. A. (2018). *Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao*. Callao.
- Barrientos, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos, 2018*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Bautista Melendez, M. E. (2018). Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud "Virgen del Carmen" La Era, Lurigancho Chosica-Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, Vol. (8).
- Bautista, M., Espiritu, T., & Huamanchoque, H. (2015). Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo Psicomotor del niño menor de 5 años en el centro de salud "virgen del Carmen" La Era. Lurigancho Chosica - Lima. *Revista Científica de Ciencias de salud* .
- Carmen, V., & Sosa, k. (2018). 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, Lima - 2018. 1 - 73.
- Chanduvi, C. M. (2019). Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de Salud Consuelo Velasco periodo Febrero - Marzo 2019.

- Cordero, L. G., Montes, C., Velásquez, J. E., Rodríguez, Y., Vigo, W. E., & Rosas, A. M. (2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(1), 21-31. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.331.1922>.
- Cruz, E. V. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Scielo*, <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>.
- Díaz, P. J. (2020). Modelos de medición de la calidad de servicio : propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia. *Universidad del Rosario CRAI*. doi:[https://doi.org/10.48713/10336\\_18555](https://doi.org/10.48713/10336_18555)
- Essalud. (2019). *Hacia la modernización de la seguridad social en el Perú*. Seguro Social de Salud - EsSalud / Editorial Linx SAC.
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Florian, K. J. (2016). *Satisfacción en salud en los servicios de emergencia de los hospitales de Lambayeque*. Lambayeque: Carta al Editor.
- Franco, M. (2017). *Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED C.S. Pampa Grande - Tumbes 2017*. Tumbes: Repositorio Digital Untumbes. Obtenido de Repositorio Digital Untumbes.
- Fundación Baltazar y Nicolás. (2021). *Fundación Baltazar y Nicolás*. Obtenido de ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED?: ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED?

- Gob.pe. (2022). *Servicio de control de crecimiento y desarrollo CRED*. Obtenido de gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/hma/campa%C3%B1as/12302-servicio-de-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred>
- Gonzales, H. E. (2022). *AIU*. Obtenido de Calidad de la atención: <https://www.aiu.edu/publications/student/spanish/180-207/PDF/HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.pdf>
- Hermida, D. M. (2015). *satisfaccion de la calidad de atencion brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N°2. Cuenca.2015*. Cuenca: UCUENCA.
- Huisa Lopez Mirella Odeth, R. R. (2017). *Características socodemográficas y Satisfacción de los padres en la Atención de Enfermería Consultorio de CRED Centro de Salud Paucarpata*. Tesis Doctoral, Universidad de San Agustín, Arequipa.
- Isabel, S. B. (2018). *Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de la calidad de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud portada de Manchay, Pachacamac - 2018*. 1 -114.
- Justo, M. (2019). *Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I-3 Coata 2017*. Puno: repositorio UNA.
- Lago, A. R. (2017). *Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017*. (Informe de Maestría). CIES, UNAM, Managua. Nicaragua.

- Loveda, P. L. (2017). *Percepcion de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermeria en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediatricos en el Hospital Arsobispo Loaysa*. Lima.
- Lovera Pelaez Luz Karen, R. P. (Abril - Junio de 2017). Percepcion de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermeria en la Unidad de Cuidados Intnsivos Pediatricos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2017. 1 - 71.
- Lovera Pelaez Luz, R. P. (Julio de 2017). Percepcion de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermeria en la Unidad Cuidados Intencivos Pediatricos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2017.
- Luz Enit, T. L. (2019). Percepcion de los padres sobre la calidad de atencion que brinda el profesion de enfermeria, Consultorio de Crecimiento y Dessarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas - 2018. 1 - 82.
- Maque Layme Abihail Estefani, P. A. (2020). Calidad del cuidado enfermero y satisfaccion al control de CRED, madres de nilos menores de 3 años, P.S. Pruarbio, Arequipa - 2019. 1-74.
- Mariela, J. I. (2019). Percepcion de las madres sobre calidad de atencion de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I - 3 Coata, 2017.
- Mejías, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información para la Dirección en Salud (INFODIR)*, 29(3), e624.  
doi:<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/884>

- Milan, K. (2017). *satisfaccion de las madres sobre la calidad de atencion de enfermeria en el area de crecimiento y desarrollo en el centro de salud" Las Brisas". Chiclayo.*
- Minsa. (Setiembre de 2017). *Norma Tecnica de Salud para El Contol del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de cinco años.* (I. d. Salud, Editor)  
Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>:  
<http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Mori, G. C. (2020). *Calidad del cuidado de enfermeria y satisfacion del paciente en el servicio emergencia del hospital apoyo Iquitos . Iquitos .*
- Ñaupas, H. P. (2018). *Metodologia de la Investigacion Cuantitava - Cualitativa y Redaccion de la Tesis* (Edicioes de la U,2018 ed., Vol. 5ta). (A. G. M., Ed.)  
Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- OMS. (Marzo de 2017). <https://salud.gob.ar/dels/entradas/derechos-de-los-pacientes>.  
Obtenido de <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/73>.
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad.* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2022). *Calidad de la atención.* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OMS, OCDE, & Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Delivering quality health services: a global imperative for universal Health coverage]. .* Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial.  
doi:<https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>

- OPS. (2020). *Organizacion Panamericana de la Salud* . Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
- OPS. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Pons, P. L. (2015). *Calidad, satisfaccion y patologias en un servicio de urgencias*. Tesis doctoral, Madrid.
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. Obtenido de Gente saludable: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Puchi , C., Paravic, T., & Salazar , A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, 18(2), 186-197. doi:<https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>.
- Quispe Ccallo Maribel, R. A. (2016). Satisfaccion de la calidad del cuidado de enfermeria y deserciion al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 ños, centro de salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016.
- Quispe, C. M. (2018). Satisfaccion de las madres sobre la calidad de la atencion que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño - Puesto de Salud I - 2 Amantani, Puno 2018. *Universidad Nacional del Altiplano*, 1 - 80.
- Quispe, Maribel; Ramos , Wendy;. (2017). *Satisfaccion de la calidad del cuidado de enfermeria y desercion al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años centro de salud Mariscal Castilla Arequipa* . Arequipa : repositorio UNSA.

- R.M - N° 537-2017/MINSA. (2017). *Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años*. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Ministerio de Salud. doi:<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
- Ramos, B. N. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Romero, M. (2016). *Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico*. (Tesis doctoral). Universitat de Barcelona. Barcelona.
- Ruydiaz, S. G. (Junio de 2018). Satisfacción del Usuario: un reto para la calidad del Cuidado. *Ciencia y Salud*, 49-61.
- Saavedra, M. (2018). *Percepción de la calidad y satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac*. Lima: repositorio universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Salcedo, D. M. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindado a los usuarios de la consulta eterna del centro de salud N°2 Cuenca - 2014*. Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médicas Centros de Postgrados, Ecuador .
- Santana, B. M. (2015). Calidad de los Cuidados de enfermería y Satisfacción del Paciente atendido en un Hospital de enseñanza. *Rev Latino-Am. Enfermagem*, 1-7.
- Sepúlveda, G. J., Rojas, L. A., Cárdenas, O. L., Guevara, E., & Castro, A. M. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q en versión al español

en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, 4, 8-25.

doi:<https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>

Sivana, M. K., & Tarraga, C. R. (2015). *Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios de CRED CS Ciudad de Dios Yujra - Arequipa 2015.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.

Sosa, K., & Veliz, V. (2018). *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de "crecimiento y desarrollo" y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal.* Lima: Repositorio Norber Wiener.

Vega, M. A. (2017). *Percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, IPRES "BARRANCO", Marzo - Mayo, 2017.*

# **ANEXOS**

**ANEXO N°01:** Cuestionario de Percepción de la Calidad

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS DE L.**

**SALUD EP. ENFERMERIA**



*Una Institución Adventista*

**Presentación**

Apreciada madre de familia es grata saludarla, En calidad de Bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana Unión a continuación le presenta en el que el objetivo de determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Dicho instrumento es anónimo, ya que es con la finalidad de mejorar la atención, se le agradece por responder los siguientes ítems con honestidad.

**I. Datos generales**

1. Edad

18 a 22 años

23 a 27 años

- 28 a 32 años
- 33 a 37 años
- más de 38 años

2. Grado de instrucción

- primaria
- secundaria
- superior

3. Estado civil

- soltera
- casado
- Divorciado
- Viudo
- Conviviente

**Instrucciones:** lea detenidamente y con atención las proposiciones que continuación le presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con aspa (X) la respuesta que estime de la más adecuada, por cada ítem encontraras tres posibilidades de respuesta pidiendo usted elegir solo una: NUNCA, A VECES, SIEMPRE

	ITEMS	RESPUESTAS		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>DIMENSION HUMANA</b>				
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.			

2	La enfermera llama al niño /a por su nombre.			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.			
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
6	La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.			
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla la acciones que realiza con el niño/a.			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta			
<b>DIMENSION OPORTUNA</b>				
10	Pesan y tallan a su niño/a.			
11	La enfermera realiza un examen físico completo a su niño/a.			
12	La enfermera utiliza objetos(campana,linterna,juguetes,dib			

	ujos)para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.			
14	La enfermera brinda consejería de manera clara y sencilla.			
15	La enfermera explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener su niño/a.			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a la enfermera lo deriva a otro especialista			
17	Consideraría usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
<b>DIMENSION CONTINUA</b>				
19	La enfermera por saber las razones su inasistencia o retraso a los controles.			
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			

21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo para la edad, para estimular el desarrollo psicomotor del niño/a.			
22	La enfermera le da la fecha para su próximo control.			
23	La enfermera le entra las indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
<b>DIMENSION SEGURA</b>				
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26	El consultorio cuenta con equipos necesarios para la atención de niño/a.			
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28	El tiempo de atención es adecuado de (30- 45 min.).			
29	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada.			
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			

31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.			
----	---	--	--	--

## ANEXO N° 02: Instrumento de Satisfacción sobre el Cuidado enfermero

Las alternativas son múltiples de la cuales se presentan deben ser marcada en función a su apreciación personal, de acuerdo a las alternativas que se presentan en cada enunciado se le agradece anticipadamente y se agradece su participación.

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

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>ACCEBILIDAD</b>						
1	La enfermera se aproximó a usted y a su niño para ofrecerle medidas que alivien su incomodidad o para realizarle procedimientos.					
2	La enfermera peso, talló o realizo los procedimientos puntualmente.					
3	La enfermera es muy diligente en su trabajo, logra verificar su estado de salud y algunas alteraciones o defectos.					

4	La enfermera responde rápidamente a su inquietud.					
5	La enfermera le solicita que la llame por su nombre a cualquier momento si tuviera problema.					
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>						
6	La enfermera le informo sobre los grupos de ayuda para que el control y seguimiento.					
7	La enfermera proporciono información clara y precisa sobre la situación de su niño					
8	La enfermera la educo como cuidar a su niño.					
9	La enfermera le recomendó preguntas que usted puede formularle cuando lo necesite.					
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición de salud.					
<b>CONFORTA</b>						
11	La enfermera genera condiciones para que usted pueda estar cómoda.					
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos para estimular y cuidar de su niño					
13	La enfermera ha sido amable con usted a pesar de tener dificultades.					

14	La enfermera le motiva es alegre y espontanea en sus intervenciones cuando evalúa a su niño.					
15	La enfermera mostro empatía con usted para entablar una conversación.					
16	La enfermera es buena, comprende abraza y estrecha la mano cuando usted lo quiere.					
17	La enfermera le escuchó con atención durante el control de crecimiento y desarrollo.					
18	La enfermera habla con tono suave y claro con usted amablemente.					
19	La enfermera comprende a su familia en el cuidado de su niño en el domicilio.					
<b>SE ANTICIPA</b>						
20	La enfermera le brinda mayor recomendación a usted en el cuidado del hogar.					
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted					
22	Cuando se siente agobiado por alguna alteración la enfermera es creativa con usted, crea un nuevo plan del control del niño sano.					
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					

24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante el tiempo de control y crecimiento.					
25	Cuanto la enfermera esta con su niño realizándole su control y crecimiento se concentra única y exclusivamente en usted (personalizada)					
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado alguna situación mórbida.					
27	La enfermera le asesora a establecer metas en la salud de su niño, crecimiento y desarrollo.					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.					
29	La enfermera muestra respeto con usted y su niño antes de iniciar un procedimiento intervención.					
30	La enfermera le ayuda aclarar sus dudas en relación al crecimiento y el desarrollo.					
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en la planificación y manejo de su niño.					

32	La enfermera lo entrena para que le formule preguntas a su nutricionista relacionada con su alimentación.					
33	La enfermera es preocupada lo que pone a usted en primer lugar sin importar que pasa a su alrededor.					
34	La enfermera es amistosa y agradable con todos los que acuden al control de crecimiento y desarrollo.					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos su enfermedad y tratamiento					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño.					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a su niño y a usted como una persona individual.					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted, antes de la consulta.					
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>						
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal, es muy fácil de identificar.					

40	La enfermera se asegura de la hora establecida para el procedimiento especial y verifica su cumplimiento.					
41	La enfermera es organizada, ordena la realización del control de crecimiento y desarrollo.					
42	La enfermera realiza los procedimientos en absoluta seguridad.					
43	La enfermera es ecuánime, no se altera a pesar de la sobrecarga laboral.					
44	La enfermera le proporciona buen trato.					
45	La enfermera se asegura que su niño tenga un buen cuidado en el hogar.					

**ANEXO N° 03: Consentimiento Informado**

Hola, nuestros nombres son Carolina y Breyid, bachilleres de la escuela profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene el objetivo de evaluar la percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería. Esta información será estrictamente confidencial.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligada a llenar dicho cuestionario si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento si así lo decide.

*He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.*

---

Firma del participante

## Anexo 4

### Resultado de prueba de normalidad

*Prueba de normalidad de la variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la calidad de atención	.378	177	.000
Satisfacción sobre la atención de enfermería	.231	177	.000
Dimensión humana	.398	177	.000
Dimensión oportuna	.388	177	.000
Dimensión continua	.363	177	.000
Dimensión segura	.341	177	.000

a Corrección de la significación de Lilliefors

El análisis de normalidad de la variables y dimensión, en ella se aprecia que ninguno de los datos presenta normalidad, por lo tanto, para realizar el contraste de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de tau b de Kendall para medir la relación.

Tablas de contingencia de las dimensiones de percepción de calidad y satisfacción de atención en enfermería que resentan las madres

**Tabla de contingencia Satisfacción sobre la atención de enfermería \* Dimensión humana**

		Dimensión humana				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Satisfacción sobre la atención de enfermería	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	.0%	.6%	.0%	.6%
	Moderado	Recuento	4	16	0	20
		% del total	2.3%	9.0%	.0%	11.3%
	Alto	Recuento	0	4	152	156
		% del total	.0%	2.3%	85.9%	88.1%
Total	Recuento	4	21	152	177	
	% del total	2.3%	11.9%	85.9%	100.0%	

**Tabla de contingencia Satisfacción sobre la atención de enfermería \* Dimensión oportuna**

			Dimensión oportuna			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Satisfacción sobre la atención de enfermería	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	.0%	.6%	.0%	.6%
	Moderado	Recuento	3	17	0	20
		% del total	1.7%	9.6%	.0%	11.3%
	Alto	Recuento	0	3	153	156
		% del total	.0%	1.7%	86.4%	88.1%
Total		Recuento	3	21	153	177
		% del total	1.7%	11.9%	86.4%	100.0%

**Tabla de contingencia Satisfacción sobre la atención de enfermería \* Dimensión continua**

			Dimensión continua			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Satisfacción sobre la atención de enfermería	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	.0%	.6%	.0%	.6%
	Moderado	Recuento	1	19	0	20
		% del total	.6%	10.7%	.0%	11.3%
	Alto	Recuento	0	3	153	156
		% del total	.0%	1.7%	86.4%	88.1%
Total		Recuento	1	23	153	177
		% del total	.6%	13.0%	86.4%	100.0%

**Tabla de contingencia Satisfacción sobre la atención de enfermería \* Dimensión segura**

			Dimensión segura			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Satisfacción sobre la atención de enfermería	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	.0%	.6%	.0%	.6%
	Moderado	Recuento	2	18	0	20
		% del total	1.1%	10.2%	.0%	11.4%
	Alto	Recuento	0	3	152	155
		% del total	.0%	1.7%	86.4%	88.1%
Total		Recuento	2	22	152	176
		% del total	1.1%	12.5%	86.4%	100.0%

## Anexo 5



GOBIERNO REGIONAL  
**CUSCO**

Dirección  
Regional de  
Salud Cusco

Red de Servicios de  
Salud Cusco Sur

MICRO RED  
SANTO TOMAS



"Año de la universalización de la salud"

Santo Tomas, 10 de octubre del 2020

**CARTA N° 003-2020 DIRESA CUSCO O REDES CHUMBIVILCAS/MRST**

Señor:

JEFE DE LA EESS DE LA MICRO RED PFULLPURI CONDEPAMPA.

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo con la finalidad de presentar a las bachilleras de la E.P. Enfermería de la Universidad Peruana Unión, **Breyid Quispe Ccollque y Sandy Carolina Mamani Quispe**, Quienes recolectaran datos necesarios para la ejecución de proyecto de tesis titulado. **Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo de puesto de salud Pfullpuri Condepampa – Cusco 2020**, Para la cual pido les brinden las facilidades del caso.

Sin otro particular y esperando su atención a la presente, me despido de usted no sin antes reiterarte mi estima personal.

  
Anderson Dueñas Chávez  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP. 83454