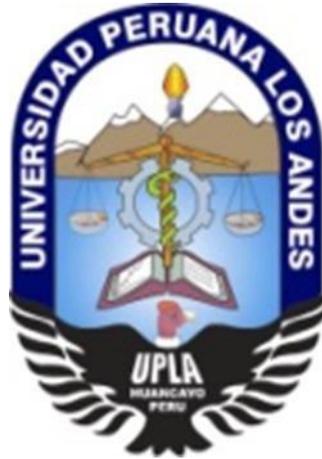


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**TITULO** : **SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL COMPONENTE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2019**

**Para optar el** : Título Profesional de Licenciado en Enfermería

**Autor** : Bachiller Treviños Soto, Renzo Gonzalo

**Asesora** : Mg. Tania Luz Vílchez Cueva

**Línea de investigación Institucional** : Salud y gestión de la Salud

**Fecha de inicio y término** : Julio del 2019 - Julio del 2021

**Huancayo, Perú 2021**

## **DEDICATORIA**

A mi padre, por ser un modelo de constancia y superación, por su confianza en mí.

A mi madre, fuente de inspiración continua, por su infinita ternura y paciencia, por haberme ayudado a crecer.

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios, quien me puso en el camino más importante de la vida, el del servicio a la salud.
- A la Universidad Peruana los Andes, por la oportunidad de brindarnos una formación profesional integral y de alta especialización que me permitirá ser útil a la sociedad.
- A la asesora: Mg. Tania Luz Vílchez Cuevas por sus orientaciones siempre acertadas en la ejecución del presente estudio.
- A los docentes que inculcaron en mí el amor por la ciencia y la humanidad, la calidad en el trato y la disciplina.
- A los profesionales de enfermería del Centro de Salud Fortaleza, por facilitarme el acceso a la información para la realización del presente.

## INTRODUCCIÓN

El análisis integral y la valoración continua de la calidad de atención, son de suma importancia, puesto que, permiten obtener hallazgos favorables que se reflejan en el buen estado de salud de la población, por ello, es importante brindar una atención de calidad que enfatiza la ejecución de las normas de las estrategias y medidas a nivel de un trabajo multidisciplinario, del compromiso y la entrega en la participación activa de los pacientes en todos los procesos del control de calidad en los centros o instituciones sanitarias. La calidad de atención, es una prioridad, por lo que se requiere que se le brinde mayor relevancia y se tome en cuenta el enfoque de los derechos de los usuarios o pacientes, quienes demandan una atención de salud continúa, teniéndose en cuenta la calidad en la atención y el derecho al mismo.

En el presente trabajo, se identificó el nivel de satisfacción de la calidad de atención, desde la perspectiva de las madres que llevaron a sus menores a recibir atención en el componente CRED, para así identificar cuáles son los aspectos que generan una distancia entre la calidad del cuidado enfermero y la atención a las necesidades de los menores mediante la evaluación de su crecimiento y desarrollo.

Por dicho motivo, en la presente investigación se buscó determinar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019.

Metodológicamente, en el estudio se utilizó el método inductivo y descriptivo, fue de tipo básica, transversal, descriptiva, el diseño fue no experimental, denominada diseño descriptivo simple, y con enfoque cuantitativo. El tamaño poblacional fue de 125 madres de menores de 5 años atendidos en el Componente CRED, se determinó una muestra de

94 madres calculada con la fórmula para proporciones. La técnica empleada para la recolección de datos ha sido la encuesta. El instrumento usado fue el cuestionario denominado. “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”, modificado parcialmente en este estudio, el instrumento evaluó tres dimensiones y estuvo conformado por 17 ítems. Se realizó la comprobación de la hipótesis a través del análisis de comparación proporcional  $\chi^2$  para una variable, con un  $p$  valor  $< 0.05$ .

En la investigación, se realizó la descripción de cinco capítulos, iniciando desde el Capítulo 1: contiene el planteamiento del problema en el cual se describe la problemática, se define la delimitación, la justificación, la formulación de preguntas de investigación y de los objetivos; en el Capítulo 2 se detalla: el marco teórico, comprendiendo los antecedentes de estudio tanto a nivel nacional e internacional cómo las bases teóricas el marco conceptual de las variables. En el Capítulo III, se presenta las hipótesis, identificación y operacionalización de variables. en el Capítulo 4 se presenta: la metodología señalándose el método, nivel, diseño y tipo de estudio, además, de la población y muestra, instrumento de recolección de datos, el procesamiento, análisis de la información y los aspectos éticos; en el Capítulo 5 se considera los resultados descriptivos e inferenciales y la discusión de los mismos, además, se tiene la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

El presente estudio nos ayudó en la identificación de la problemática de la calidad de atención de enfermería, evaluada desde la opinión de las madres de los menores de cinco años atendidos en el Componente CRED, en tal sentido, de acuerdo a los resultados encontrados se formularon recomendaciones, que se espera sean tomados en cuenta por los profesionales del área de la salud que laboran en “El Centro de Salud Fortaleza”.

## **CONTENIDO**

### **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	18
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema General	19
1.3.2. Problema Específicos	19
1.4. Justificación	20
1.4.1. Social	20
1.4.2. Teórica	21
1.4.3. Metodológica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22

### **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

2.1.-Antecedentes (nacionales e internacionales)	24
2.2.-Bases Teóricas o Científicas	35
2.3.-Marco Conceptual	49

### **CAPITULO III HIPÓTESIS**

3.1.-Hipótesis General	51
3.2.-Hipótesis específicas	51
3.3.-Variables (definición conceptual y operacional)	52

### **CAPITULO IV METODOLOGÍA**

4.1.-Método de Investigación	54
4.2.-Tipo de Investigación	55

4.3.-Nivel de Investigación	55
4.4.-Diseño de la Investigación	56
4.5.-Población y muestra	56
4.6.-Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	58
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	62
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación	63
<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	
5.1 Descripción de resultados	64
5.2 Análisis inferencial	77
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	85
<b>CONCLUSIONES</b>	92
<b>RECOMENDACIONES</b>	93
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	94
<b>ANEXOS:</b>	100
Matriz de consistencia	100
Matriz de operacionalización de variables	103
Matriz de operacionalización de instrumento	104
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	109
Confiabilidad valida del instrumento	114
La data de procesamiento de datos	119
Consentimiento informado	127
Documento de permiso de la institución	128
Declaración de confidencialidad	129
Fotos de la aplicación del instrumento.	130

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 .....	66
Nivel de satisfacción materna de la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....	66
Tabla N° 2.....	67
Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....	67
Tabla N° 3.....	68
Descripción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla N° 4.....	71
Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla N° 5.....	71
Descripción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente	

CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019;**Error! Marcador no definido.**

Tabla N° 6..... 75

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla N° 7..... 75

Descripción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla N°8..... 79

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019 ..... 79

Tabla N°9..... 81

Nivel de satisfacción en la dimensión humana sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019;**Error! Marcador no definido.**

Tabla N°10..... 83

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico científica sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019.....**¡Error!**

**Marcador no definido.**

Tabla N°11 ..... 85

Nivel de satisfacción en la dimensión entorno sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019;**¡Error!** **Marcador no definido.**

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 1	66
Nivel de satisfacción materna de la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019	
Figura N° 2	67
Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019	
Figura N° 3	68
Descripción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019	
Figura N° 4	71
Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del	

profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

Figura N° 5 74

Descripción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

Figura N° 6 75

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

Figura N° 7 77

Descripción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

## RESUMEN

El **objetivo** fue describir la Satisfacción Materna sobre Calidad de Atención de Enfermería del Componente Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019. **Metodología:** utilizó el método inductivo y descriptivo, clasificada como básica, cuantitativa, transversal, descriptiva, con un diseño no experimental, descriptivo simple. El tamaño poblacional fue de 125 madres de menores de 5 años que han sido atendidos en el Componente CRED, con una muestra de 94 madres calculada con la fórmula para proporciones. La técnica empleada para la recolectar los datos ha sido la encuesta. El instrumento usado fue el cuestionario denominado. “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”, modificado parcialmente en este estudio, el instrumento evaluó tres dimensiones y estuvo conformado por 17 ítems. La comprobación de la hipótesis se realizó mediante el análisis de comparación proporcional  $\chi^2$  para una variable, con un  $p < 0.05$ . **Resultados:** Se encontró un nivel de satisfacción materno bajo en 50 %, satisfacción media en 39.4 % y satisfacción alta en solo el 10.6 % sobre la calidad de atención de enfermería en el componente de Crecimiento y Desarrollo, en la “dimensión humana” el nivel de satisfacción media fue de 51.1 %, satisfacción baja en el 36.2 % y satisfacción alta en el 12.8 %. En la “dimensión técnico-científica” se tiene un nivel de satisfacción

media en el 62.8%, seguido de nivel bajo en el 27.7% y el nivel alto en el 9.6%. En la “dimensión entorno” la satisfacción es baja en el 43.6%, media, en el 41.5% y alta, en el 14.9% según las madres consultadas. **Conclusión:** El nivel de satisfacción materno sobre la calidad de atención del personal de salud es bajo para la mayoría de madres que llevaron a sus menores a sus atenciones en el Componente CRED.

**Palabras Clave:** Satisfacción, calidad, atención de enfermería, humana, técnico-científica, entorno.

### ABSTRACT

**The objective** of this study was to describe the care competencies of nursing professionals in caring for children under 5 years of age, with overweight and obesity from the Fortaleza Health Center - Ate Vitarte, 2019. **Methodology:** the inductive method was used and descriptive, it was basic, quantitative, cross-sectional, descriptive, the design was non-experimental, called simple descriptive design. The population size was 125 mothers of children under 5 years of age who were cared for in the CRED Component, with a sample of 94 mothers calculated with the formula for proportions. The technique used for data collection was the survey. The instrument was the so-called questionnaire. “Maternal Satisfaction Level Questionnaire on the quality of care in CRED”, partially modified in this study, the instrument evaluated three dimensions and consisted of 17 items. The hypothesis was tested using the  $\chi^2$  proportional comparison analysis for one variable, with a p value less than 0.05. **Results:** A low level of maternal satisfaction was found in 50%, average satisfaction in 39.4% and high satisfaction in only 10.6% on the quality of nursing care in the CRED component, in the human dimension the average satisfaction level was of 51.1%, low satisfaction in 36.2% and high satisfaction in 12.8%. In the technical-scientific dimension, there is a level of satisfaction regarding the quality of nursing care, it is medium in 62.8%, followed by a low level in

27.7% and a high level in 9.6%. In the environment dimension, satisfaction is low in 43.6%, medium in 41.5% and high in 14.9% according to the mothers consulted.

**Conclusion:** the level of maternal satisfaction regarding the quality of care of health personnel is low for the majority of mothers who brought their minors to their care in the CRED Component.

**Key Words:** Satisfaction, quality, nursing care, human, technical-scientific, environment.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

De acuerdo con Shamsuzzoha B Syed, indica que ofrecer servicios de sanidad con excelente calidad es clave para lograr una cobertura universal de salud. El proceso por sí solo es insuficiente para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y para desarrollar la cobertura mundial de la salud. Así mismo refiere que existen tres organismos influyentes en el campo de la salud a nivel internacional, que se han logrado pronunciarse respecto a la calidad de salud, entre ellos tenemos al Banco Mundial, Organización Mundial de la Salud (OMS) y a la Organización para la Cooperación Económica Operación y Desarrollo (OCDE), además otras organizaciones, mencionan que para realizar las metas del avance sostenible y que se haga realidad la Cobertura Universal de Salud para Todos, se debe garantizar en ofrecer una atención de calidad tanto en la localidad como a nivel nacional e internacional (1).

A nivel internacional, la OMS está de acuerdo con la recomendación de

las autoridades sanitarias en realizar actividades que apunten hacia el progreso de una buena atención en la salud, además, refieren que se debe establecer mecanismos para medir el progreso hacia su perfeccionamiento (1)

Para la OMS, los niños personifican el futuro de un país, por lo que se apunta a que el cuidado de su desarrollo y crecimiento es sumamente importante a nivel de todas las sociedades, sin embargo, en muchas sociedades los menores son vulnerables de padecer de diversas enfermedades, principalmente de enfermedades infectocontagiosas fácilmente prevenibles, es por ello que esta organización recomienda una vigilancia continua del correcto crecimiento y desarrollo de niñas y niños (2).

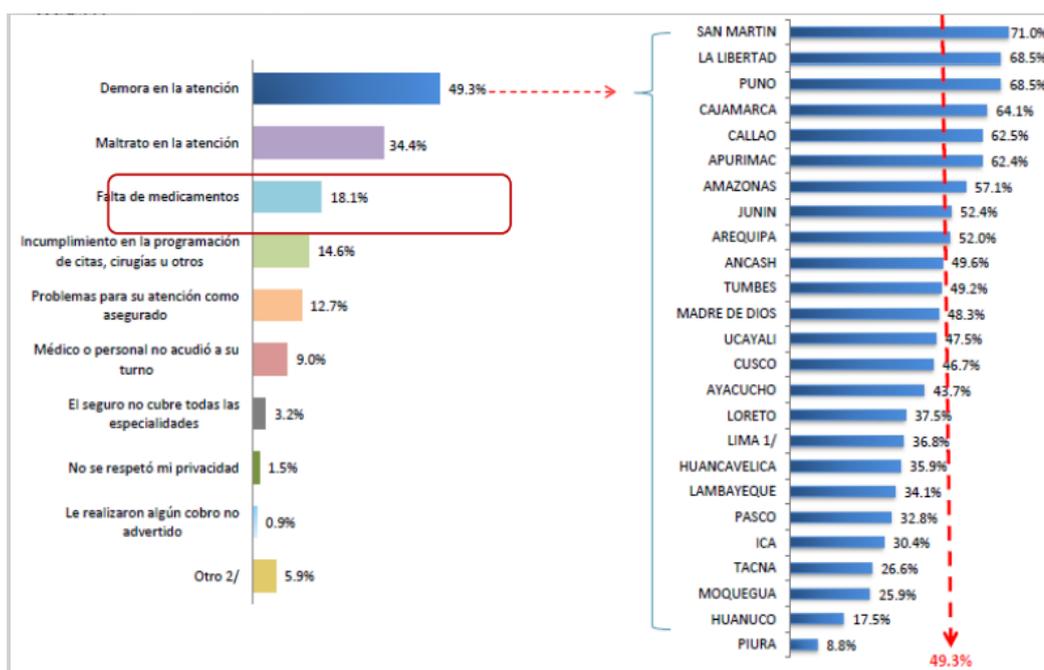
Se entiende sobre calidad a la posibilidad de redimir las necesidades implícitas y explícitas de los usuarios, tiene que ver principalmente con el cumplimiento de los requerimientos y buscan sobrepasar las expectativas de los usuarios haciendo las cosas de un modo correcto para efectuarlo con ellos de un modo óptimo, buscando su satisfacción. La aplicación de un excelente servicio de sanidad a nivel nacional, se basan en dicho marco normativo legal como el Sistema de Gestión de la calidad en Salud, la Política Nacional de Calidad en Salud, la Norma técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, documentos que contienen aspectos relacionados al control sobre el buen cuidado, al seguimiento de los procesos, a la implementación y seguimiento de normas técnicas y guías, tanto administrativas como científicas. (3)

La definición de la calidad, cita a Donabedian, quien conceptualiza a la "calidad de servicios de salud" como la tecnología y ciencia aplicadas con la finalidad de maximizar los beneficios hacia la salud, pero sin que se incrementen

los riesgos, teniendo esta definición en cuenta, se ha identificado los principales problemas de salud a nivel nacional, mediante una Encuesta Nacional a Usuarios en Salud, los hallazgos muestran que el 49,3 % de los encuestados refieren que existe una excesiva tardanza en la atención, el 34,4% refieren agravio en la atención así mismo se pudo identificar que el 18,1 % se quejan por ausencia de medicamentos, 14,6% refieren que constantemente surgen infracciones en la programación de citas, cirugía, ente otros motivos de menor proporción, como se evidencia en la siguiente gráfico: (3)

Gráfico N° 1

Principales problemas en la atención de salud de usuarios de SUSALUD



**Fuente:** Encuesta nacional de usuarios de salud 2014, “Estudio de alcance nacional realizado en el marco del convenio interinstitucional entre SUSALUD y el INEI” citada por Delgado J. (3)

A nivel internacional, en relación a la descripción de la calidad de los servicios de salud en el programa de Desarrollo y Crecimiento en Colombia, según el estudio de Paternina D., Aldana M., y Mendoza K. presentada el 2016 muestran que el 94,2% de padres se encuentran complacidos con los servicios recibidos, mostrando que el tratado recibido es bueno, el ambiente es adecuado, se respeta

la privacidad en el momento de la atención, además el ambiente es limpio (4). Por su parte García y López en Nicaragua, encuentra deficiencias en la calidad de atención, en las distintas etapas del cuidado, así como dicha infraestructura del ambiente, largo tiempo de espera para recibir atención, ausencia de personal por sobrecarga laboral (5).

En Ecuador, los investigadores Fernández M. Sango panta G. Espinosa L. Abril R., Guadalupe S. y Quispe G, reportan insatisfacción del 53 % de madres que llevaron a sus menores hijos al servicio de pediatría, ellas percibieron principalmente ausencia de personal, pocos materiales y equipos y una ausencia de trabajo en equipo (6).

En Guatemala, el 2017, Botón S, reportó y descubrió que los usuarios estaban satisfechos con la calidad de atención recibida, esta se caracterizó con un trato respetuoso, buena orientación, explicaciones claras sobre los cuidados, un comunicación fluida y asertiva. Solo un porcentaje mínimo manifestó su insatisfacción por el trato recibido (7). En Chile, también se halló que el 63 % de usuarios consideran la calidad de atención buena, Un 51% consideraron la revisión útil, sin embargo, las perspectivas igualaron a lo que esperaban con un 42%, seguido de un 40% que se indicó, según lo explica Monteiro M, (8).

A nivel nacional el problema de la ausencia de calidad en el Componente CRED, según el estudio de Ávila K. en Lima el 2019 se encontró una complacencia media en 51,1% y baja satisfacción en 30% de madres consultadas, así mismo en la dimensión humana encuentra una satisfacción baja en 47,8%; en el espacio técnico científica se halló satisfacción baja en el 57,6% y en la dimensión entorno la satisfacción baja fue de 41,3 %, situación que es preocupante

para el Centro de Salud Perú IV (9)

Por su parte Quispe M, el 2018 en su estudio realizado en Puno, reporta que 44.44% satisfacción completa, 48.15% de las madres presentan satisfacción media y finalmente solo un 7.41% insatisfacción, lográndose evidenciar que la calidad de cuidado en el componente CRED es adecuado en el Puesto de salud Amantari (10).

Por su parte Carmen V y Sosa K en Lima el 2018, después de realizar un estudio para evaluar el nivel de satisfacción de madres cuyos hijos menores fueron atendidos en el componente CRED para la atención de niño sano, encontró que el 58,8% de las madres cuya percepción de la calidad de atención es baja, tienen un nivel de satisfacción baja y únicamente el 5,9% posee un alto nivel de satisfacción (11).

Igualmente, Sayas H, también en Lima encuentra que más de las madres tiene una comprensión favorable sobre la calidad de atención que da el profesional de enfermería al recién nacido en el Consultorio de Desarrollo y Crecimiento (12).

En Chiclayo, Coronado y Vásquez encontraron que el 83% de las mamás se hallan muy satisfechas con la atención recibida en el componente CRED. (13).

Como es evidente en investigaciones realizadas hace poco tiempo, muestran que la calidad de atención no es una característica que ofrece buenos resultados, por lo que su manejo debería conllevar a una reingeniería, priorizando principalmente la humanización de la salud, la sistematización de la atención, la estandarización de la información que se brinda al paciente o usuario, la optimización de las características que ocasionan mayor insatisfacción, además se

deben establecer normas de calidad en la atención mediante documentos de gestión, todo ello requiere continua evaluación de la calidad de atención a fin, sobre conocer mejor sus características para establecer estrategias de “mejora continua de la calidad”.

Este estudio surge con la problemática evidente en el Centro de Salud Fortaleza, donde se observa que las madres tienen tiempo prolongado de espera para la atención, además no recibe la información adecuada, generando complicaciones en el crecimiento y desarrollo del menor. Por otro lado, se observa una infraestructura que no ofrece comodidad para los pacientes, contando con materiales incompletos o deteriorados para realizar las evaluaciones en las distintas áreas del desarrollo, además el tiempo en que se dedican a la evaluación del niño(a) cano(a) es muy corto, lo que no permite realizar una adecuada evaluación sobre todo de las áreas del desarrollo psicomotor.

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Delimitación temática:**

Esta investigación se orientó en la evaluación del nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería del componente Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud, Lima 2019.

### **Delimitación poblacional y espacial:**

El estudio se realizó evaluando la opinión de las madres de los hijos de 5 años que reciben atención de control de desarrollo y crecimiento en el componente CRED del Centro de Salud Fortaleza, ubicado en el distrito de Ate Vitarte, en la región Lima.

### **Delimitación temporal:**

El estudio se efectuó de julio del 2019 a junio del 2021, se involucró a las madres de los menores de 5 años atendidos en el componente CRED del Centro de Salud Fortaleza.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación social:**

El resultado sobre la investigación benefició principalmente a los niños menores de 5 años, sus familias y a la población dado que se atiende en el Centro de Salud Fortaleza, estos hallazgos sirven para planificar estrategias de mejora de la calidad de atención, de este modo estas mejoras se verán reflejadas en la reducción de quejas, de complicaciones de la salud, de mejores formas de comunicación, mayor respeto y el trato hacia los usuarios basado en valores.

### **1.4.2. Justificación teórica:**

Esta investigación aportó conocimientos recientes sobre la calidad de atención, ello nos permitió identificar características relacionadas sobre atención que ofrecen los profesionales de la salud, este es un aporte teórico correspondiente a la línea de gerencia y gestión de la salud, con fundamentos jurídicos y legislativos, ya que es necesario comprender que la buena atención de calidad que debe recibir un usuario paciente en un establecimiento de salud, es un derecho y se exige como tal.

De este estudio se desprenden varias hipótesis que merecen ser investigadas a partir del punto de perspectiva de la investigación científica, entre los temas con lo cual se deben realizarse está dicha indagación de los factores que conducen a una inadecuada calidad de atención, el nivel de preparación en cuanto a los procedimientos a realizarse en una atención en el consultorio CRED, así como investigar sobre estrategias comunicativas a fin

de mejorar la eficacia de la información de parte del personal de salud.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

El beneficio metodológico que se brindó en este estudio fue la modificatoria de la herramienta de recolección de datos tomada principalmente originalmente también de otra investigación, además se siguió para ello con la participación del juicio de expertos y con el estudio piloto.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019.
- Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019
- Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **Antecedentes Internacionales**

González D, Álvarez M y Castro K, en Colombia el 2017 desarrollaron la investigación denominada: “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincelejo, Colombia”. Objetivo: el propósito del estudio es identificar las características de la satisfacción de los padres de los menores atendidos en el programa de detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo en el menor de 10 años de la IPS en Sincelejo. Metodología: el estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, en el que se buscó identificar la satisfacción de los padres de los niños que asisten en el programa, para ello se aplicó una técnica de recolección de datos denominada encuesta y un cuestionario estructurado, dirigido a los padres, la población fue de 292 padres y madres de familia que asistieron al programa de Creta, en su mayoría estuvo conformada por mujeres llegando hacer 274 y solo 18 padres de familia. Resultados: se observa el 94.2% de padres que manifiestan su satisfacción con los servicios recibidos, el 96.2% refiere que el trato digno y respetuoso por parte del

personal de salud, el 91.8% indica que la infraestructura del ambiente es adecuada, el 81.8% refiere que la atención se da de manera privada respetando la individualidad, además, consideran que el ambiente es limpio e iluminado en un 87.1%, el 65.1% manifiesta que el tiempo de espera es corta. Conclusión: existen elementos más asociados con la satisfacción del usuario como el ambiente adecuado, la comunicación permanente y el buen trato recibido, el tiempo de espera genera algo de insatisfacción en los padres.

García y López (5) ejecutaron una tesis en Nicaragua, sobre la “Calidad de atención en la Vigilancia, Promoción del Crecimiento y Desarrollo en infantes menores de 5 años según usuarios que asisten a los Puestos de Salud, Matagalpa”. El objetivo fue identificar la calidad de atención sobre la vigilancia promoción del crecimiento y desarrollo en menores de 5 años en el puesto de salud Matagalpa. Metodología: el enfoque del estudio fue cuantitativo con una muestra conformada por 50 menores y 3 personas que laboran en el puesto, los hallazgos encontrados fueron obtenidos mediante la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento Resultados: cerca del 100% de los usuarios encuestados proceden de la zona urbana en su mayoría de ellos son varones, por otro lado, respecto a la estructura de la institución de salud son regulares ya que algunos servicios son poco accesibles y están deteriorados, tanto en su estructura, como en el equipamiento de los mismos, el tiempo de espera suele ser uno de los motivos de mayor queja, asimismo, la falta de recursos humanos y de medicamentos. Conclusión: Existe gran deficiencia en diferentes aspectos en la institución evaluada, ya sea a nivel de la infraestructura, equipamiento, poco personal, sobrecarga de trabajo por parte del personal que labora, tiempo de espera prolongada para recibir la atención sobre todo de los pacientes externos.

Fernández M. Sango panta G. Espinosa L. Abril R., Guadalupe S. y Quispe G. desarrollaron el estudio: Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría Ecuador 2016. Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los padres en relación a la calidad del cuidado de los menores atendidos en el servicio de pediatría. Metodología: el tipo de estudio fue no experimental, observacional, con diseño descriptivo transversal, la muestra fue calculada mediante la fórmula de poblaciones finitas, el instrumento fue el cuestionario. Resultados: Se encontró que el 53% de madres se encuentran con insatisfacción, el 8% están medianamente satisfechas en tanto que el 39% están satisfechos. Conclusiones: La prestación en la atención del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción, de los usuarios nos muestran que evalúan la calidad de atención de manera inadecuada, lo cual afecta a la evolución de la enfermedad del paciente y se caracteriza por ausencia de recursos humanos, falta de materiales y equipos, falta de coordinación de un trabajo en equipo (6).

Botón S. realizó la investigación: “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala 2017”. Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención que ofrece el personal de enfermería en el centro de salud permanente CAP de Cunén. Metodología: el enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, aplicado a una población de 103 usuarios que asisten a recibir consulta en el centro de atención permanente del municipio de Cunén, El Chiqué. para la recolección de los datos, se utilizó el instrumento denominado cuestionario de la calidad de atención de enfermería que se les administra a los usuarios mediante el apoyo con una entrevista. Resultados: Los usuarios manifiestan en su mayoría estar satisfechos durante su estadía en la

institución de salud, refieren que fueron identificados por su nombre, se respeta su privacidad en el momento de la atención, se proporciona un trato amable, se le brindó la información en cuanto a su tratamiento medicamentoso, asimismo, a los cuidados y a la próxima cita, es decir el usuario percibió un nivel de confianza al consultar sus problemas de salud durante la consulta, por lo que refiere que se le resolvieron sus dudas aunque se encontró un menor porcentaje de pacientes insatisfechos y a que no recibieron orientación acerca de su enfermedad, así cómo consideraron que el tiempo de espera es prolongado, tuvieron problemas en sacar la próxima cita ya que no les brindaron privacidad durante su atención para hacer sus consultas.

Monteiro M., en el estudio: “Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015, Santiago Chile”. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del familiar en relación al control de salud infantil del centro de salud familiar Karol Wojtyla, ubicado en la comuna de Puente Alto. Metodología: El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, aplicado a una muestra semiestructurada. Los datos se recolectaron con la encuesta de satisfacción para el control de niño sano utilizado en Chile en un centro de salud privado. Resultados: Existe un 54% de padres que se encuentran satisfechos, el 65% de ellos se encuentra muy satisfecho con la información recibida, el 57% se encuentra satisfecho con las indicaciones recibidas en relación a la duración del control. Existe un 74% de usuarios satisfechos. Asimismo, la amabilidad del trato del profesional de salud otorga un 53% de satisfacción y con el profesional administrativo un 66% de satisfacción, el 93% de los encuestados manifiestan que el personal de salud que los cuida les inspira confianza. Respecto a la disponibilidad de personal, el 57% está satisfecho con la calidad de atención recibida, el 51% manifiesta que el tipo de

control es útil, pero igualmente refiere que en muchos casos el nivel de expectativas fue igual a lo esperado, el 42% refieren que el control fue mejor de lo que esperaban. Finalmente, la calificación fue del 63% de encuestados quienes manifiestan que la atención es buena. (8)

Ávila K, en Lima el 2019 desarrolló el estudio titulado: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en la etapa pre escolar del Centro de Salud Perú IV zona, lima 2019”. Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de las madres de la calidad de atención en las estrategias de control de crecimiento y desarrollo a preescolares en el centro de salud Perú 4 Zona, Lima. Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo, cuyo diseño es no experimental transversal. La muestra fue de 92 madres de niños en etapa preescolar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con 22 preguntas conformado por tres dimensiones que son: humana, técnica-científica y entorno. Se utilizaron pruebas estadísticas descriptivas como tablas de frecuencia. Resultados: Se encontró un nivel de satisfacción en la atención de los controles de crecimiento y desarrollo, la satisfacción fue alta para el 10, 9%, media para el 51.1% y baja para el 30%. En la dimensión humana la satisfacción fue alta en el 31.5%, media en 20.7% y baja en 47.8%. En la dimensión técnico-científica la satisfacción fue alta en 3.3%, media en 39.1% y baja en 57.6%. En la dimensión entorno la satisfacción fue alta en 12%, media en 46.7% y baja en 41.3%. Conclusión: Las madres de familia o cuidadores que acuden al centro de salud presentan un nivel medio sobre la calidad de atención brindada en el servicio de control de crecimiento y desarrollo de los preescolares (9)

Orihuela K, en Lima el 2019 realizó el estudio denominado: “Nivel de

satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte- 2019”. Orihuela. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de los profesionales de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Lima Norte. Metodología: El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal. La población fue de 180 madres, con sus respectivos menores de un año, que fueron atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano. La muestra fue por conveniencia no probabilística. El nivel de satisfacción fue medido mediante una escala Likert. Resultados: El 93.48% de madres presentan satisfacción buena, el 6.52% presentan satisfacción media. En la dimensión técnico-científica, el 95.7% se encuentran satisfechos, el 4.3% se encuentra medianamente satisfecho. En la dimensión humana, el 31.5% están satisfechas, el 20.7% medianamente satisfecha y el 47.8% insatisfecha. En la dimensión técnico-científica, el 3.3% presenta satisfacción alta, el 39.1% satisfacción media y el 57.6% satisfacción baja. En la dimensión entorno, presentó satisfacción alta en 12%, media en 46.7% y satisfacción baja en 41.3%. Conclusión: La mayoría de madres evaluadas refieren que el nivel de satisfacción es medio en relación a la calidad de atención recibida en el consultorio de control del crecimiento y desarrollo del menor (14).

Quispe M, el 2018, en Puno desarrolló el estudio intitulado “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 1 – 2 Amantani, Puno 2018”. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño

sano. Metodología: El estudio presentó un enfoque cuantitativo, fue de tipo descriptivo no experimental transversal, diseño descriptivo simple. La población fue de 200 madres y la muestra de tipo probabilística, estuvo conformada por 54 madres de niñas y niños menores de 5 años. Los datos fueron recolectados con la técnica de entrevista y el cuestionario se utilizó como instrumento. Resultados: El 48.15% de las madres tuvieron un nivel de satisfacción medio, el 44.44% presentaron satisfacción completa y el 7.41% satisfacción baja. En la dimensión entorno se presentó 51.85% de satisfacción media. En la dimensión humana se presentó 61.11% de satisfacción completa y 31.48% de satisfacción media. En la dimensión técnica-científica se presentó el 59.26% de satisfacción media y 25.93% de satisfacción completa. Conclusión: El nivel de satisfacción de las madres consultadas acerca de la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en el puesto de salud de Amantaní es de satisfacción media (10)

Carmen V, Sosa K, el 2018, realizó el estudio: 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. Objetivo: Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción de las madres que acuden al Servicio de crecimiento y desarrollo, con la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Metodología: El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, con diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 165 madres, la muestra fue de 50 madres que acuden al Servicio de crecimiento y desarrollo, el tipo de muestreo fue por conveniencia, los datos se recolectaron con el instrumento Cuestionario de Satisfacción y para la percepción de la calidad se utilizó el Cuestionario de Percepción de la Calidad de la Atención. Resultados: En relación a la satisfacción

y su relación con la calidad de atención se encontró que, 58% de madres que perciben baja calidad de atención presentan igualmente una satisfacción baja. Asimismo, el 5.9% de madres que manifiesta una satisfacción de nivel alto presentan una percepción alta de la calidad de atención. Conclusiones: La satisfacción materna y la calidad de atención de enfermería desde el punto de vista de la percepción de la usuaria se relacionan significativamente con un chi cuadrado y un p valor de 0.002 (11).

Sayas H, el 2018 en Lima investigaron: Percepción Materna de la Calidad de Atención de Enfermería al Recién Nacido en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Lima, Perú, 2018. Objetivo: Identificar la percepción de la madre sobre la calidad de atención del cuidado de los profesionales de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Portada de Manchay en Lima el 2018. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal con diseño no experimental y descriptivo. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con 21 reactivos de tipo Likert, el instrumento presentó validez y confiabilidad. La muestra estuvo conformada por 85 madres y fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Resultados: 52.9% de madres presenta una percepción medianamente favorable, 24.7% presentan percepción favorable y 22.4% presentan percepción desfavorable. En la dimensión técnica el 56.5% tiene una percepción medianamente favorable y 22.4% desfavorable. En la dimensión interpersonal, el 52.9% presenta una percepción mediana favorable y 22.4% desfavorable. En la dimensión entorno, el 62% tiene una percepción desfavorable y 28.2% medianamente favorable. Conclusión: Una proporción mayor a la mitad de madres evaluadas presenta una percepción medianamente favorable sobre la calidad

de atención que brinda el profesional de enfermería en el cuidado al recién nacido en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Sin embargo, tiene una percepción desfavorable respecto a la dimensión del entorno, ya que el profesional enfermero generalmente no se preocupa por mantener una adecuada iluminación en su entorno y tampoco efectúa el lavado de manos antes y después de examinar a su recién nacido (12).

Coronado y Vásquez, en Chiclayo, realizaron un estudio titulado; nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque, 2017. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por los profesionales de enfermería al niño o niña hospitalizados en el servicio de Pediatría. Metodología: La población fue de 160 madres seleccionadas por muestreo probabilístico. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo simple. La recolección de los datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario con estilo liker. Resultados: Se encontró que 83% de madres estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres presentaron insatisfacción. La dimensión mejor calificada fue la dimensión entorno con 83% de madres muy satisfechas (13).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN**

La definición de calidad, a nivel mundial, ofrece una variedad de conceptos con un sinnúmero de significados, dichas definiciones, se diferencian en función del tipo de servicios o productos que las organizaciones ofrecen, desde ese punto de vista. Para la presente investigación se define calidad,

teniendo en cuenta el campo de la salud (15).

La OMS “considera que es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”. Para el ministerio de salud, la calidad “Es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios” (15)

Según lo descrito por el MINSA, se entiende que la calidad es tener competencias procedimentales, respeto a los pacientes, trato adecuado a los familiares, es decir calidad tiene profunda relación con hacer lo correcto, en el momento adecuado y oportuno; asimismo, se comprende que calidad implica la práctica adecuada de la profesión, con responsabilidad, puntualidad, la continua preparación académica, la innovación, la comunicación respetuosa y afectiva, de tal manera que los pacientes logren tener confianza y altas expectativas frente a la atención recibida.

Verdugo A. cita a Donabedian, mencionando las contribuciones más sustanciales que realizó, al análisis de la calidad de atención en el ámbito del sector salud con un enfoque multisectorial donde la calidad de atención es una de las propiedades de un juicio sobre la unidad definible en la atención interpersonal y técnica. La calidad se valora mediante la evaluación de su capacidad de llegar al equilibrio más óptimo entre los beneficios y los riesgos. (16)

Donabedian indica que la calidad de atención se caracteriza por el tipo de atención que el cliente espera recibir y pueda proporcionarle el máximo y completo bienestar, después de valorar el equilibrio entre las

ganancias y pérdidas que se generen durante el proceso de atención en todas sus partes. (17)

### **Dimensiones de la calidad según el enfoque Donabedian:**

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. (17)

**1. El componente técnico - científico;** Se refiere a la confluencia de la aplicabilidad de la ciencia y la tecnología, para analizar y solucionar un problema personal, de manera que rinda el más alto beneficio disminuyendo sus riesgos.

Está dado por el conjunto de labores que debe realizar el personal que brinda atención de salud, en función al paciente para llegar a un resultado que busca la mejoría de la salud. El componente técnico científico es un proceso complicado dado por la interacción del paciente con el equipo de salud, además se tiene en cuenta la ciencia y la tecnología que se utiliza para la recuperación de la salud y que constituye un papel relevante en el bienestar. (17)

Asimismo, se tiene en cuenta el nivel del uso de los servicios de salud, la destreza con que el personal de salud realiza los procedimientos en el cuidado de los pacientes y todo aquello que los pacientes realizan en el hospital en su propio autocuidado. Así mismo, es el proceso donde se gana o se pierde eficiencia de tal manera que, los indicadores de la eficiencia se convierten en indicadores de la calidad del proceso. (17).

Según expresan Gilmore y de Moraes, citados por Jimenez R, en

la atención de salud los procesos suelen tener enormes variaciones, con los indicadores lo que se trata es de identificar las fuentes de variación que pueden deberse a problemas en la calidad de la atención (18)

2. **El componente humano o interpersonal:** El cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual (17).
3. **El Componente aspectos de confort o entorno:** Los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable (17).

El entorno tiene que ver con la infraestructura, conformada por los recursos materiales como equipos, instalaciones y presupuesto monetario, los recursos humanos como calificación del personal y número de personal, así como también por otros aspectos institucionales a nivel gerencial, como los métodos para la evaluación de personal, la organización de personal médico y la organización del personal de salud. La evaluación es frecuentemente fácil, ágil y objetiva. Ya que, integra varias características presentes preestablecidas sobre la base de lograr una calidad adecuada y aceptable en un momento dado. Sin embargo, la estructura más ideal no garantiza la calidad y el uso de estas características es limitado si se pretende tener una idea real de la calidad en el caso de la gestión hospitalaria. (17)

Los procedimientos y los resultados pueden coexistir separados de la infraestructura, así aún esta puede albergar distintas variantes cercanas al propio proceso. La relación de la estructura y la calidad se da principalmente debido a la presencia de deficiencias del proceso que estén explicadas por los problemas de la mala estructura. Asimismo, una de las características a considerar de la estructura es la accesibilidad geográfica, la estructura física formada por la institución del área hospitalaria, las características y estructura de los servicios, el recurso humano tanto en número y en calificación, los recursos materiales y las funciones asistenciales, docentes o de investigación

### **Indicadores de los resultados de la calidad de atención en salud**

La evaluación de la calidad se basa en la identificación de los indicadores de los resultados de las investigaciones, ya que estos datos nos ofrecen una información fácilmente comprensible, el problema principal se origina en que la percepción de cada grupo de pacientes suele ser distinta, ya que los pacientes presentan diversas características que los hace únicos, algunos suelen ser más exigentes que otros, por lo que los diagnósticos de la calidad de atención de las investigaciones resultan complicados en el análisis de la realidad misma. (17)

Como resultado de la evaluación de la calidad de atención, se espera un cambio que corrija aquellos detalles problemáticos en el proceso del cuidado que se le brinda a los pacientes, por lo tanto, las investigaciones que evalúan la calidad ofrecen finalmente un beneficio para los pacientes y un cambio en los sistemas de salud que apunten a

brindar servicios con mayor empatía e integralidad. (17)

Citado por Chávez A y Molina J, de carácter extenso, a Donabedian, quien define como resultados de la atención en salud: “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”. (18)

Los estudios de calidad de atención se direccionan a generar un mayor conocimiento acerca de la enfermedad, además, del cambio de conducta que repercute en la salud y en la satisfacción de los pacientes. Se otorga mayor importancia a la opinión que brindan los pacientes sobre la calidad de la asistencia recibida, ya que dicha percepción influye directamente sobre los resultados de la evaluación de la calidad de atención. (19)

Al evaluar los hallazgos de la calidad de atención en el campo de la salud, se abre una serie de oportunidades para revalorar la eficiencia, la eficacia y efectividad en las prácticas en el campo de la salud, tanto a nivel de la evaluación de las tecnologías, como también en la evaluación de los grupos proveedores de los servicios de salud. (19)

### **2.2.2. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

En el proceso de la formación profesional del profesional de enfermería, se va adquiriendo una formación integral, basada en principios teóricos, técnicos-científicos, humanísticos y éticos, lo cual permite formarse con calidad y conciencia profesional. El profesional de enfermería establece

una responsabilidad máxima para evaluar la normativa ética y legal que regule su desempeño laboral, dentro de las funciones que le competen, asimismo, en las decisiones y opiniones que emite. Para ello el marco del deber ser de la profesión de enfermería juega un papel importante en el que, hacer del enfermero, así como en las decisiones y opiniones que asumen dentro del marco del deber ser del profesional enfermero, con respecto a lo que se acepta como deseable y conveniente para el bienestar de los pacientes de la profesión de enfermería y de la sociedad. (20)

La labor del profesional de enfermería tiene sustento en el código de ética que le permite identificar claramente los principios de la moral, los deberes y obligaciones que orientan a un adecuado desempeño profesional, lo cual demanda de una atención con excelencia basada en los estándares dentro de la práctica profesional. (20).

Los deberes principales del profesional de enfermería se citan en el código deontológico. En este documento, encontramos los principales deberes como: promoción de la salud, prevención de la enfermedad, contribución a la recuperación de la salud y alivio del sufrimiento. Además se necesita diferentes derechos humanos como: derecho cultural, el derecho a la vida, a la libre elección y a la dignidad de las personas. (20).

Es por ello que la profesión de enfermería, posee gran responsabilidad desde el punto de vista ético sobre el desarrollo de sus funciones asistenciales, administrativas y de investigación a nivel asistencial. Su compromiso es con el bienestar del paciente, la familia, la comunidad y

otros grupos con los cuales establece una relación. Además se debe demostrar una cultura ética y profesional a fin de promover vivencias de bienestar, acceso y eficacia del cuidado de enfermería y proteger de manera permanente los principios éticos que rigen en el actuar de los profesionales enfermeros, cómo son la integridad, la justicia, la solidaridad y calidad. (20)

La gestión del cuidado es de responsabilidad del profesional de enfermería, es por ello que se emplea para planificar, organizar y controlar los cuidados directos, seguros integrales, oportunos, continuos y personalizados. Al brindar atención en salud se debe asegurar un entorno fuera de riesgos para brindar la función esencial de enfermería. (21)

Los profesionales de enfermería han utilizado diferentes tipos de tecnología para múltiples contextos en el campo de la salud con el propósito de mantener y conservar la vida, y el bienestar de las personas, así como para realizar procedimientos y tratamientos de menor y mayor complejidad, proporcionar información mediante la educación en salud, apoyar al diagnóstico de enfermería, entre otros aspectos. Colliere refiere un pensamiento al cual la enfermería puede someterse “dime qué instrumentos utilizas rara vez, frecuentemente, a menudo o no utilizas nunca para cuidar, y te diré que clase de cuidados prestas”. (22)

Al hacer referencia a la responsabilidad ética del enfermero en su actuar profesional, Husted y Husted citado por Raile A, mencionan que “consiste en promover y reforzar a través de la interacción (enfermera-paciente) las cualidades y habilidades del paciente que sirven a la vida, a la salud y al bienestar de este”. El profesional de enfermería realiza la función

asistencial pensando en el bienestar del paciente, para lograr su recuperación actúa en pro de los objetivos del paciente y la mejora de sus capacidades, libremente de la función asistencial en el que se encuentran. Los profesionales de enfermería asumen el compromiso de salvaguardar la seguridad y atenuar la enfermedad, apuntando hacia la recuperación de las personas a las cuales brinda sus cuidados. (23)

La importancia del cumplimiento de las normas éticas recae en el pacto tácito entre el profesional de enfermería y el paciente por lo que se asume su reconocimiento y respeto, de lo contrario se pierde el contexto de la situación y quebranta el cumplimiento de los derechos de las personas. El equipo de salud tiene la responsabilidad de reconocer las capacidades y cualidades de los pacientes para establecer con ellos una interacción ética.(23)

### **2.2.3. COMPONENTE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

En 2017, el INEI en Perú informó un aumento en las cifras de niños de 0 a 11 años, llegando aproximadamente a 6222000 niños y niñas, de ellos, el 22% representan a la población total del país, siendo el 50.8% varones y 49.2% mujeres. (24)

En la medida en que se ha ido elevando el tamaño poblacional infantil, sigue existiendo una diversidad de situaciones problemáticas en el sector salud las cuales merecen una atención prioritaria. En el grupo etario infantil, se tiene a la anemia infantil, la obesidad infantil, desnutrición crónica, aumento de las tasas de mortalidad y morbilidad infantil, disminución de la cobertura de inmunizaciones, estos aspectos negativos dentro del campo de la salud se deben evitar realizando constantes y correctos controles durante la

atención del crecimiento y desarrollo. (24)

La atención de los controles de crecimiento y desarrollo constituyen parte de la actividad promocional preventiva de mucha importancia, por lo que el profesional de enfermería debe cumplir brindando un cuidado integral al menor de 5 años, en vista de sus condiciones de vulnerabilidad se debe realizar la valoración física, psicomotriz, emocional y social del menor, realizando un trabajo coordinado con la familia y la comunidad, de tal manera que se garantice de terminar los factores de riesgo que puedan alterar el curso del desarrollo y crecimiento del niño. (25)

Otra vez el profesional de enfermería desarrolla una función importante durante la evaluación de los controles de crecimiento y desarrollo. El enfermero desarrolla una atención integral debido a que está capacitado para cumplir una labor asistencial administrativa, de docencia e investigación, en relación a las actividades del control CRED, lo que le permite interactuar con el niño y la familia, logrando así generar estilos de vida saludables y disminuir la probabilidad de riesgos mediante una vigilancia constante y detección oportuna de las alteraciones de su salud. (26)

### **Calidad de atención en el componente CRED**

Las madres de familia que visitan la estrategia del control de crecimiento y desarrollo cumplen una labor importante, ya que esta atención garantiza los cuidados de los menores por lo que resulta de importancia la percepción de las madres en relación a la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo. Esto genera niveles de satisfacción lo cual repercute en sus visitas posteriores a dicho servicio. Wittaker, dice «actitud

de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas», la satisfacción de la madre está en relación al nivel del cumplimiento del rol del profesional de enfermería a la calidad de atención que brinda dicho profesional, esta calidad debe superar las expectativas de la madre y debe ser integral (27).

La calidad de atención se caracteriza por ser personalizada, continúa, oportuna, humanizada y eficiente, en ella se involucra a todo el personal de salud. (28)

La calidad de atención en salud; desde el enfoque de Donabedian, refiere que: “se basa en características técnicas, humanas y de entorno que busquen lograr una satisfacción óptima en las madres de familia que acuden a los controles de crecimiento y desarrollo y lograr una mejor aceptación e interacción con el personal de salud y familia” (29).

De ahí la importancia de considerar a las actividades de control de crecimiento y desarrollo como fundamentales para ofrecer y aseverar el desarrollo potencial del menor. (30)

El control del crecimiento y del desarrollo del menor, en la etapa preescolar comprende desde los 2 años, hasta los 5 años de edad. En esta etapa se producen cambios físicos, se consolida los movimientos de coordinación, los movimientos de área motora, así como va evolucionando el área sensorial, de apego, el área cognitiva y se fortalece un mejor uso del lenguaje. (30)

## **CRECIMIENTO**

El crecimiento del niño, se refiere al aumento de tamaño y está en estrecha relación con el estado nutricional del menor, por ello es importante orientar a los padres sobre cómo lograr la mejor manera de que sus niños se alimenten adecuadamente, los hábitos saludables de la alimentación se deben transmitir desde los padres, ya que los niños los imitan. El momento de la alimentación no debe ser un momento de castigo, ni violencia, por tratar de que el niño consuma sus alimentos, se debe desarrollar comidas utilizando diversos colores de alimentos y buscar las preferencias de las comidas por los niños, manejando el aspecto externo, la textura, el sabor, el color y olor de los alimentos. (31)

Los hábitos alimenticios afectan el desarrollo y estado nutricional del menor, ya sea a largo plazo o de manera inmediata, la educación de una práctica adecuada del consumo de los alimentos, es de suma importancia para prevenir enfermedades metabólicas. Según las fuentes teóricas refieren que los hábitos alimenticios se aprenden de la familia, del entorno mas cercano, de la cultura. (32).

Los padres influyen en las preferencias alimenticias de los menores, por lo que en ellos recae la responsabilidad del impulso hacia los hábitos alimenticios inadecuados, basados en el consumo elevado de carbohidratos y azúcares (33).

Respecto a la dieta que debe recibir un menor en edad preescolar, se recomienda la ingesta de 5 comidas por día, lo cual llega a completar de 1000 a 1600 Kcal, asimismo, hay que tener en cuenta la actividad física del menor, los alimentos se distribuyen de la siguiente manera: “el desayuno un

25%, en el almuerzo un 30%, en meriendas un 15-20% y un 25-30% a la cena, con una distribución calórica de 50-55% de hidratos de carbono, un 30-35% de grasas y un 15% de proteínas de origen animal y vegetal al 50%” (34).

El sobrepeso y la obesidad en la actualidad, están aumentando, para la salud pública se ha convertido en un problema de manejo integral, en muchos países, se ha identificado como motivo principal que lleva al sobrepeso y obesidad, son los hábitos alimenticios inadecuados, estilos de crianza malos y el sedentarismo en los menores. (35,36).

Los trastornos nutricionales, se pueden prevenir mediante el consumo adecuado de una dieta balanceada, y la realización de ejercicios físicos, ya que esto permite quemar calorías constantemente y evita la aparición del sobrepeso y obesidad (37)

Los primeros años de vida son importantes para recibir la prevención, por lo que se debe orientar a los padres para que ellos tengan estilos adecuados de vida para sus hijos, principalmente se debe destacar las practicas alimenticias adecuadas en los niños, así como las actividades físicas, incrementando los implementos deportivos y de ejercicio diario. (38).

## **DESARROLLO PSICOMOTOR**

Existe una serie de cambios, tanto físicos como sociales, que se involucran en el desarrollo integral de los menores en edad preescolar, a nivel del neurodesarrollo y del desarrollo de las habilidades motrices,

también involucra las áreas del desarrollo del niño fundamentales para llegar a una maduración adecuada y a un crecimiento óptimo. La edad del niño en etapa preescolar, le permite movimientos a nivel de la coordinación, tanto fina como gruesa, el menor es capaz de diseñar círculos, triángulos, dibujar personas, además comienza a usar las tijeras y cortar en línea recta, también, se viste solo, realiza actividades físicas como correr, atrapar, saltar, realizar lanzamientos de pelota, pedalear la bicicleta, en el momento en que se le solicita, asimismo, la alimentación se hace más independiente ya que comienza a utilizar la cuchara, en relación con el lenguaje en va incrementando ciertas palabras como el uso de pronombres y preposiciones de manera apropiada, además, construye frases, identifica colores, puede aparecer muchas preguntas, como el porqué de las cosas, dada la curiosidad del menor por todo lo que le rodea (39).

El desarrollo psicomotriz del menor es parte de un proceso multidimensional del desarrollo humano, éste se inicia en la vida intrauterina y una vez producido el nacimiento continúa el desarrollo neuronal y psicomotor a lo largo de las distintas etapas de la vida del ser humano. Los estudios demuestran que el factor de la alimentación influye definitivamente en el desarrollo del niño, sobre todo en los primeros años de vida, así lo menciona el estudio de Grace, quien demostró que la lactancia materna exclusiva en el niño menor de 6 meses tiene resultados positivos en el desarrollo de sus habilidades motoras (40).

Se define al desarrollo psicomotor como: “las habilidades que desarrolla el niño durante toda la infancia debido a la maduración del sistema nervioso central y las interacciones consigo mismo y el entorno, lo

que conlleva un proceso constante de cambios en lo corporal, cognitivo y emocional, los cuales se observaran ciertos hitos básicos a cada edad del individuo” (40).

En la edad preescolar, los niños logran alcanzar la madurez para relacionarse con grupos sociales, de tal modo que es capaz de participar en juegos y de trabajar con otros niños, tiene sentido de la colaboración en el trabajo con sus compañeros, además es capaz de establecer y respetar las normas del juego, así mismo tiene un alto sentido de moral, en el hecho de tratar de complacer a sus padres mediante acciones buenas, por ello es importante brindarle atención, confianza, estimulación, amor, respeto, con el propósito de lograr un progreso adecuado. (41).

#### **2.2.4. SATISFACCIÓN**

En esta actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente”, ha calado los límites de la administración pura, para convertirse en el objetivo principal de todas las áreas funciones de las organizaciones, y esta presente en cada etapa del proceso como producción, recursos humanos, finanzas, en empresas con éxito.

Es de vital importancia en toda organización que se identifiquen los beneficios de lograr una adecuada satisfacción de los usuarios de una empresa pública o privada, de servicios o de productos, los niveles de satisfacción responden a las expectativas de los clientes, el rendimiento que los usuarios perciben de los trabajadores, es importante para definir el nivel

de satisfacción, por ello los trabajadores tiene que estar bien capacitados para responder técnica y humanamente a las expectativas del usuario. (42).

De acuerdo a lo antes mencionado, la satisfacción involucra una acción racional basada en la experiencia personal, que se extrae de la diferencia entre las aspiraciones de aquello que se desea y la realidad recibida, es decir, en el campo de la calidad de atención, la satisfacción se mide teniendo en cuenta la expectativa que tiene el usuario o paciente y la verdadera atención recibida (43)

Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (43)

Donabedian, según Kotler, considera que es “la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular” (43)

La satisfacción se define como: “La discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, la satisfacción depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. (43)

## **Elementos de la satisfacción del cliente o usuario**

### **1. Rendimiento percibido:**

Se refiere al desempeño evaluado por el cliente o usuario, del producto

o servicio recibido, esta percepción presenta las siguientes características: (42)

- “Se establece desde el punto de vista del cliente, no de la empresa”
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos

## **2. Expectativas:**

Son los sentimientos de esperanza o expectativa que tienen los clientes o usuarios del servicio, frente al producto o servicio recibido., se caracteriza en cuatro aspectos: (42)

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio
- Experiencias de compras anteriores
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas)
- Promesas que ofrecen los competidores

## **3. Niveles de satisfacción**

Es el grado de complacencia que experimenta el cliente o usuario, al recibir un producto o un servicio, este grado se clasifica en: (42)

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Fiabilidad:** Consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones, pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si se atiende mal a un paciente o no se le presta la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que él va a tener y luego es muy difícil de modificarla

**Rapidez:** Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por periodos muy largos

**Cortesía:** Se expresa a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente

**Credibilidad:** Es decir, honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos

**Seguridad:** Ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio. **Accesibilidad:** que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite

**Comunicación:** Se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan

**Conocimiento** Es el cúmulo de saberes sobre un tema específico

**Empatía:** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL:**

El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.

#### **3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

- El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.
- El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.
- El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro

de Salud Fortaleza de Ate Vitarte es de media a baja.

### **3.3.VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **VARIABLE DE ESTUDIO:**

Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo.

Como se observa este estudio es univariado.

#### **DIMENSIONES:**

- Dimensión humana
- Dimensión técnico científica
- Dimensión entorno

## OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Tipo de variable	Escala de Medición
VARIABLE 1: Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención	Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "... el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".	Componente humano o interpersonal	Está referida a la capacidad de la comprensión como proceso mental, la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Información</li> <li>- Interés</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	- Variable cualitativa ordinal/ escala ordinal	Escala ordinal  Nivel de satisfacción.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja (0 a 27 puntos)</li> <li>- Media (28 a 39 puntos)</li> <li>- Alta (40 a 50 puntos)</li> </ul>
		Componente técnico científico	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Integridad</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11, 12		
		Componente aspectos de confort o entorno	Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientación</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Orden</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Individualidad</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17		

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **Método General:**

Como método general, se usó el Método científico, ya que sigue los pasos ordenados, demostrables que se requiere para la demostración de nuevos conocimientos, se ha llevado al planteamiento de hipótesis descriptivas, las cuales fueron comprobadas mediante la recolección de datos con técnicas e instrumentos válidos y confiables, además que se hizo uso de las pruebas estadísticas mediante la docimasia de hipótesis, llegando a conclusiones demostrables y a partir de ellas se formularon la toma de decisiones y las recomendaciones que se desprendieron de los hallazgos encontrados (44).

##### **Métodos Específicos:**

Se desarrolló el Método inductivo por que se partió de hechos particulares con la finalidad de llegar a conclusiones y generalizaciones de los resultados de la muestra hacia toda la población. Para ello se llegó a calcular la muestra mediante el

uso de expresiones matemáticas, teniendo en cuenta el tipo de variables en estudio, el nivel de confianza, la probabilidad de éxito y fracaso, el margen de error porque se realizó una adecuada inferencia estadística de los resultados hacia la población evaluada (44).

Además, se tomó en cuenta el método descriptivo, para identificar adecuadamente las características de satisfacción materna en la calidad de la atención que es ofrecido por el componente CRED. (44).

#### **4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se realizó se clasifica como: básica, transversal, cuantitativa y descriptiva.

**Básica:** Se investigó las maneras en que el saber científico producido por esta investigación fortalezca las teorías existentes respecto a las variables evaluadas. (44)

**Transversal:** La recolección de datos se realizó en una sola oportunidad, haciendo un corte en el tiempo. (44)

**Descriptiva:** Se describieron las características de las tres dimensiones evaluadas en la calidad de atención prestada por el personal de enfermería en el Componente CRED. (44)

**Enfoque Cuantitativo:** Porque se usó la estadística para mostrar los resultados encontrados, desde el uso de las gráficas, tablas de frecuencia y pasos de contrastación de hipótesis. (44)

### **4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue realizado a nivel descriptivo ya que se buscó detallar las características, rasgos y propiedades significativas del fenómeno de estudio, representando las tendencias de la satisfacción materna sobre la calidad de atención lo cual presentan los expertos en enfermería respecto a la atención de niños menores de 5 años con sobrepeso u obesidad (45).

### **4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diagrama o esquema que corresponde al diseño de investigación no experimental, denominada Diseño descriptivo – simple, cuyo esquema es el siguiente: (44)

M — O

M = muestra.

O = Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención

### **4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población es de tipo finita, estuvo conformada por 125 madres que asistieron al componente CRED del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte en el periodo 2019 (44) llevando a su hijo menor de 5 años.

**Tamaño de muestra y técnica muestral:**

Mediante la fórmula para proporciones en variables cualitativas se desarrolló el cálculo del tamaño de la muestra. La cual se presenta a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2(p)(q)(N)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2(p)(q)}$$

Dónde:

- $Z_{\alpha/2}$  : Z correspondiente al nivel de confianza elegido, que para el estudio será de 95% (1.96).
- p : Niveles de categorización de satisfacción media 51,1% y satisfacción baja 30%, haciendo un total de 81 %, según Ávila K, en Lima el 2019 desarrolló el estudio titulado “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en la etapa preescolar del Centro de Salud Perú IV zona, lima 2019” (9).
- q : Proporción de fracaso de encontrar la característica de interés en el estudio. (0.19 ó 19%)
- e : Error de estimación será de 0.05.

La muestra fue 93.9 (redondeando a 94) madres de los menores de 5 años que asisten a la consulta de CRED del Centro de Salud. El tipo de muestra que se evaluó fue de tipo probabilístico, siendo el muestreo aleatorio simple con ánfora, el que determinó y seleccionó, a quien se le debía encuestar.

#### **Criterios de selección de los integrantes al estudio:**

#### **Criterios de inclusión:**

- Madres de los menores de 5 años que asisten al Componente CRED.
- Madres que voluntariamente aceptaron su participación en el estudio, previa firma de consentimiento informado.

- Madres cuyos menores recibieron atención en el componente CRED en el Centro de Salud Fortaleza.

**Criterios de exclusión:**

- Madres que no hayan acompañado a sus menores hijos a la atención que los profesionales de enfermería, les brinda en el Componente CRED, que por ello no estén informadas sobre las atenciones que brindan dichos profesionales respecto a la atención del estado de sus menores hijos.

#### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Técnicas de Recolección de Datos**

Para la obtención de los datos se usó el método de la encuesta, por ende, ha permitido identificar las características de las tres dimensiones evaluadas en la identificación de la calidad de atención de los profesionales de enfermería, de acuerdo con la opinión de las madres. (45)

**Instrumento**

Para llevar o realizar a cabo la praxis científica se usó como instrumentos de medición el cuestionario, denominado: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”, elaborada por Michael Quispe Medrano, en su tesis “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno 2018”. (10) y modificada parcialmente en el presente estudio.

Los ítems o reactivos que conforman el instrumento de investigación, el

cual fue aplicado en el trabajo de campo han estado redactados con la razón de cálculos cuantitativos, es decir, que han sido escritos en escala ordinales.

En la elaboración y en el diseño del instrumento que se utilizó en esta investigación se han estimado preguntas de escala Likert entre otras.

El instrumento aborda ítems o reactivos referente a la satisfacción percibida por las madres sobre la calidad de atención que se ofrece en el Componente CRED, es decir, que en este apartado se formularon diversos tipos de preguntas específicas sobre la variable en estudio.

El instrumento estuvo conformado por 17 preguntas distribuidas en tres componentes de la siguiente manera:

Dimensión humana corresponden los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6.

Dimensión técnico - científico: 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Dimensión entorno corresponden los ítems: 13, 14, 15, 16, 17.

La valoración de cada uno de los ítems se realizará asignando un valor a cada respuesta establecida a nivel de la escala Likert:

- 0 = Nunca
- 1 = A veces
- 3 = Casi siempre
- 4 = Siempre

La apreciación final de la satisfacción de la calidad se realizó teniendo en cuenta las categorías establecidas, atendiendo a los valores especificados en la definición operacional de la variable, la totalidad de los ítems fue:

- 6 ítems para la dimensión humana.

- 6 ítems para la dimensión técnico científica.
- 5 ítems para la dimensión entorno

**Baremo:**

Obteniéndose así:

- Baja (0 a 27 puntos)
- Media (28 a 39 puntos)
- Alta (40 a 50 puntos).

**Validez del instrumento**

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de cuatro expertos, profesionales de enfermería del servicio CRED de hospitales y centros de salud, contando con su opinión en el formato respectivo, para el análisis de validación se utilizó el “Coeficiente de Validez de Aiken”, por tratarse de valoraciones dicotómicas, las cuales fueron distribuidas como sigue: (45).

A = Acuerdo

D = Desacuerdo

V = Coeficiente de Validez de Aiken

p = Significación estadística

El Coeficiente de Validez de Aiken (V) se representa con la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n (c-1))}$$

Donde:

- S = la sumatoria de si
- si = Valor asignado por el juez i,

- n = número de jueces
- c = número de valores de la escala de valoración
- Los resultados del análisis se presentan en anexos.

### **Confiabilidad**

Para garantizar la categoría de concordancia o consistencia del instrumento tipo Likert, se hizo uso del coeficiente de alfa de Cronbach, es decir, que dicha prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach se llevó a cabo en el momento en que el instrumento de medición fue aplicado en la muestra piloto, constituida por el 20% de la muestra real (45).

El estudio piloto fue aplicado en madres de familia de menores de 5 años, atendidas en el Centro de Salud Santa Clara,

El análisis de confiabilidad nos permitió evidenciar un elevado índice de repetitividad, el cual fue evaluado mediante la fórmula utilizada para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo la siguiente expresión matemática:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de Cronbach.

$\kappa$  = Número de ítems utilizados para el cálculo

$s_{2i}$  = Varianza de cada ítem

$s_{2t}$  = Varianza total de los ítems

El resultado fue de 0.814 de índice de fiabilidad, el mismo que se muestra en anexos.

## **4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

### **PROCESAMIENTO DESCRIPTIVO**

Una vez recolectada dicha información, aquellos datos fueron revisados para evaluar su conformidad, se codificaron según el número de categorías que se desprende de cada ítem, para luego ser trasladadas a una base de datos, haciendo uso del software estadístico “SPSS, versión 25”. (Paquete estadístico para las ciencias sociales)

- La estadística descriptiva, fue empleada para resumir la información haciendo uso de tablas de frecuencia simples y mixtas, figuras estadísticas, medidas de tendencia central y de dispersión.

- La estadística inferencial, fue empleada para la justificación de las hipótesis descriptivas planteadas en el artículo, para el tipo de variables ordinales categóricas, se empleó la estadística no paramétrica, haciendo uso de la prueba de hipótesis para una variable con  $\chi^2$ , con la que se pretendió valorar la proporción entre las diferentes categorías de las competencias evaluadas en el profesional de enfermería, teniendo en cuenta que éstas fueron clasificadas en tres niveles (44).

### **4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Dicho estudio se realizó considerando el Reglamento de investigación de la Universidad Peruana los Andes. Cumpliendo el Artículo 27 se aplicaron las buenas prácticas investigativas a través del cumplimiento de los principios éticos, aplicados en todo momento de cada etapa investigativa, se tomó en cuenta la protección de la privacidad de la información de las madres consultadas y de sus

menores hijos, para resguardar la información confidencial se firmó la constancia de confidencialidad, donde se informó de manera transparente y holística todo lo que correspondió a las madres involucradas en esta investigación.

Además, se contó con la realización del principio de autonomía, ya que se solicitó el consentimiento informado a cada madre participante del estudio, en donde se expresó claramente la decisión de participar de las madres.

Por otro lado, este estudio fue desarrollado sin perjudicar a las madres o a sus hijos, no se le ocasionó ningún daño físico o psicológico a ningún miembro de la sociedad en general y, así como tampoco se produjo daño a ningún contexto o sector llámese social, económico o ambiental. No se utilizaron procedimientos que perjudiquen la integridad psicológica o física de las madres que participaron de la muestra.

El Artículo 28, se aplicó teniendo en cuenta la pertinencia y coherencia con las líneas de investigación institucional relacionada a un estudio dentro de Salud y gestión de la salud, además se tuvo en cuenta las líneas de investigación de la Escuela Profesional de Enfermería, considerando el tema se sitúa dentro de Salud Pública.

Además, los resultados de la investigación se dieron a conocer con íntegra transparencia, sin falsificar ningún dato ni modificar o falsear las conclusiones y sin simplificar, exagerar u ocultar los resultados encontrados

El reporte de los hallazgos se llevó a cabo sin ningún provecho personal, comercial, publicitario y político entre otros ya que en forma constante estuvo presente la ética del investigador, la misma que cautela el buen comportamiento del

ser humano y con el rigor científico exigido por nuestra casa superior de estudio, por lo que se sometió a diversas evaluaciones por un asesor designado por la institución, así como por la plana de jurados calificadores, por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y por el Comité de ética.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción de resultados**

Los resultados pertenecen a 94 madres con hijos menores de 5 años que asistieron al Componente CRED llevando a sus menores para su control de niño sano, las madres dieron su opinión sobre la calidad de atención de los profesionales de enfermería en el cuidado al diagnóstico de niño sano a sus menores hijos.

De acuerdo con el esquema de la presentación de los resultados, los hallazgos se presentaron en distintas etapas, en primera se buscarán los resultados descriptivos de la variable y luego de cada dimensión, así mismo se seguirá el orden de los objetivos mencionados

En segunda esta dicha etapa presentara la contratación de las hipótesis propuestas para estudios univariados, continuando los pasos para comprobación de la hipótesis.

Tabla N° 1

Nivel de satisfacción materna de la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

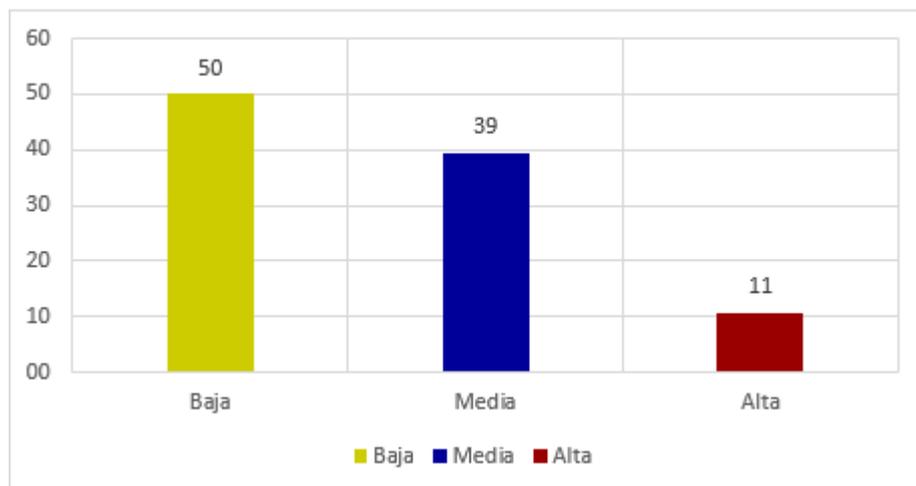
<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	47	50.0
Media	37	39.4
Alta	10	10.6
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

En la Tabla N° 1 y Figura N° 1, se muestra que los resultados exponen que la satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, según la percepción de las mamás de los menores de 5 años atendidos en el componente CRED se encuentra clasificada en los tres niveles establecidos, siendo satisfacción baja en 50 %, satisfacción media en 39.4 % y satisfacción alta en solo el 10.6 %.

Figura N° 1

Nivel de satisfacción materna de la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Tabla N° 2

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

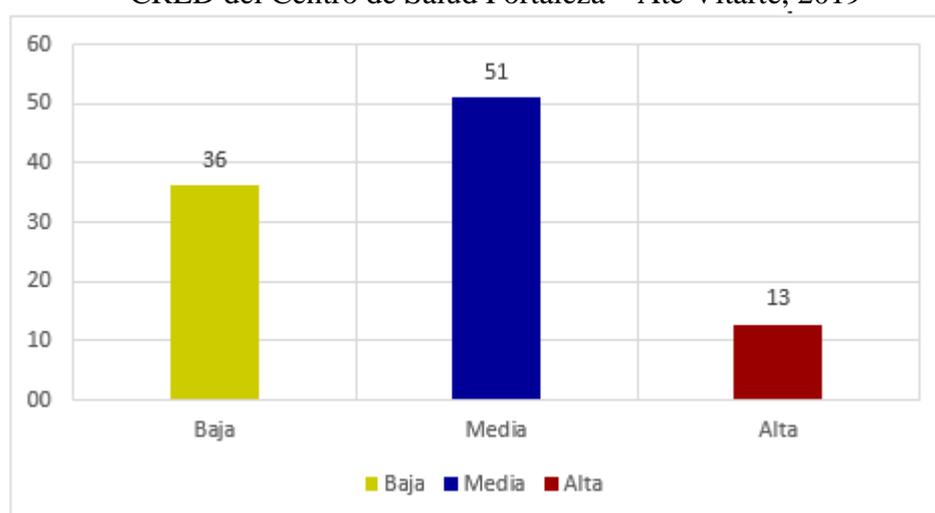
<b>Dimensión humana</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	34	36.2
Media	48	51.1
Alta	12	12.8
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

En la Tabla N° 2 y Figura N° 2, muestran la valoración de la satisfacción de la calidad de atención en la aptitud humana percibida por las madres en la atención a sus menores hijos, han sido calificadas como satisfacción media en el 51.1 %, satisfacción baja en el 36.2 % y satisfacción alta en el 12.8 %.

Figura N° 2

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Tabla N° 3

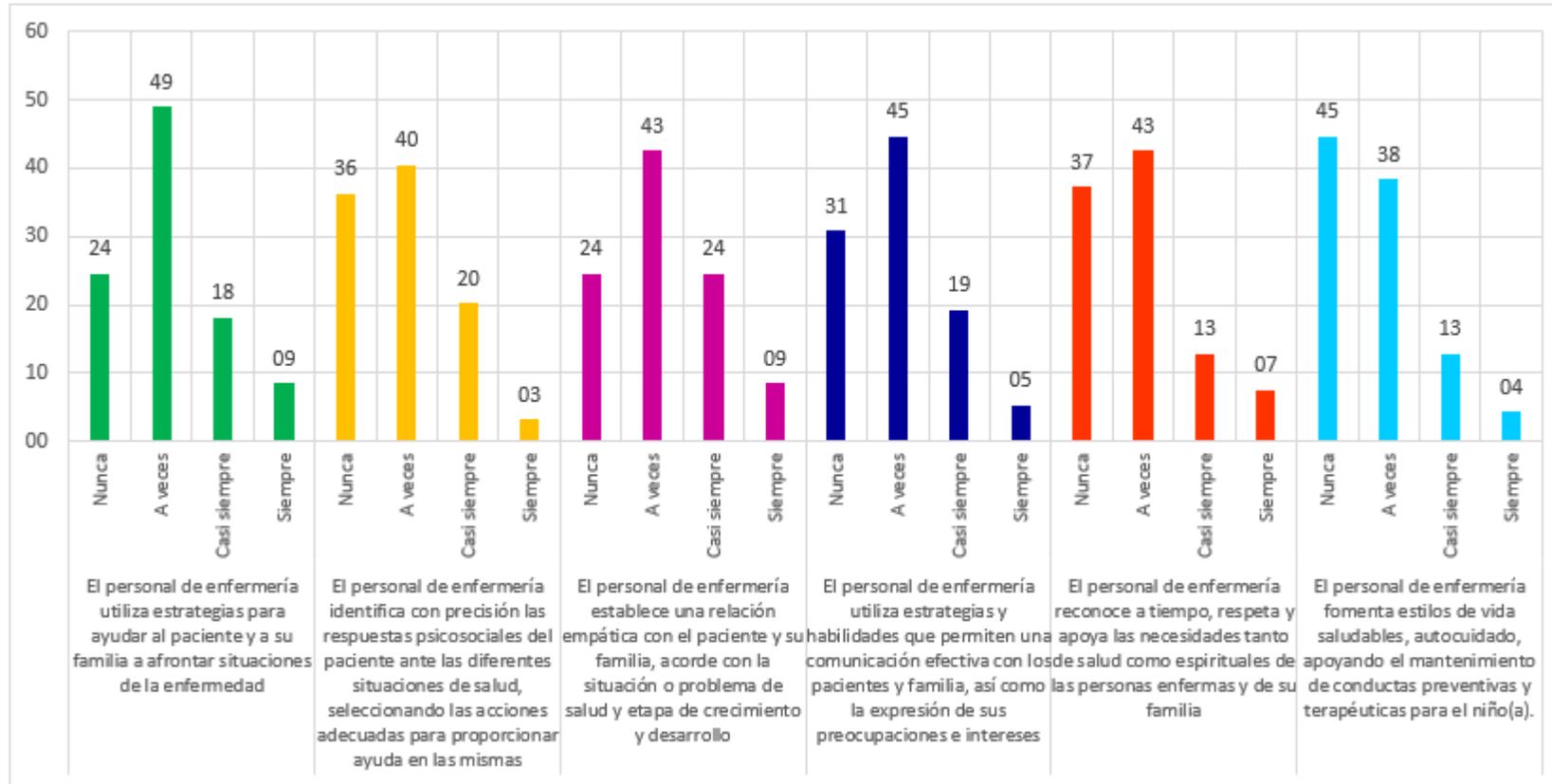
Descripción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

<b>Dimensión humana</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
El personal de enfermería utiliza estrategias para ayudar al paciente y a su familia a afrontar situaciones de la enfermedad.	Nunca	23	24.5
	A veces	46	48.9
	Casi siempre	17	18.1
	Siempre	8	8.5
El personal de enfermería identifica con precisión las respuestas psicosociales del paciente ante las diferentes situaciones de salud, seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas.	Nunca	34	36.2
	A veces	38	40.4
	Casi siempre	19	20.2
	Siempre	3	3.2
El personal de enfermería establece una relación empática con el paciente y su familia, acorde con la situación o problema de salud y etapa de crecimiento y desarrollo.	Nunca	23	24.5
	A veces	40	42.6
	Casi siempre	23	24.5
	Siempre	8	8.5
El personal de enfermería utiliza estrategias y habilidades que permiten una comunicación efectiva con los pacientes y familia, así como la expresión de sus preocupaciones e intereses.	Nunca	29	30.9
	A veces	42	44.7
	Casi siempre	18	19.1
	Siempre	5	5.3
El personal de enfermería reconoce a tiempo, respeta y apoya las necesidades tanto de salud como espirituales de las personas enfermas y de su familia.	Nunca	35	37.2
	A veces	40	42.6
	Casi siempre	12	12.8
	Siempre	7	7.4
El personal de enfermería fomenta estilos de vida saludables, autocuidado, apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas para el niño(a).	Nunca	42	44.7
	A veces	36	38.3
	Casi siempre	12	12.8
	Siempre	4	4.3

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Figura N° 3

Descripción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

La tabla N° 3 y Figura N° 3, muestran la satisfacción materna frente a la **calidad de atención en la dimensión humana**, ha sido evaluada mediante seis ítems, pero pregunta más preocupante es “¿El personal de enfermería fomenta estilos de vida saludables, autocuidado, apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas?”, debido a que el 44.7% de las madres refieren que “nunca” los profesionales de enfermería, fomentan modos de vida sanas, además, se tiene al 37.2% de madres, quienes refieren que “nunca” un profesional de enfermería reconoce oportunamente muchas necesidades de la salud de los usuarios. Así mismo, se puede observar que el 36.2% de las madres refieren que nunca “El personal de enfermería identifica con precisión las respuestas psicosociales del paciente ante las diferentes situaciones de salud, seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas”. Por otro lado, el 48.9% de las madres opinan solo “A veces”, el personal de enfermería utiliza estrategias para ayudar ya sea a una familia o a un paciente a afrontar situaciones de la enfermedad. Igualmente, el 42.6% de las madres refieren que “A veces” “El personal de enfermería establece una relación empática con el paciente y su familia, acorde con la situación o problema de salud y etapa de crecimiento y desarrollo”.

Tabla N° 4

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

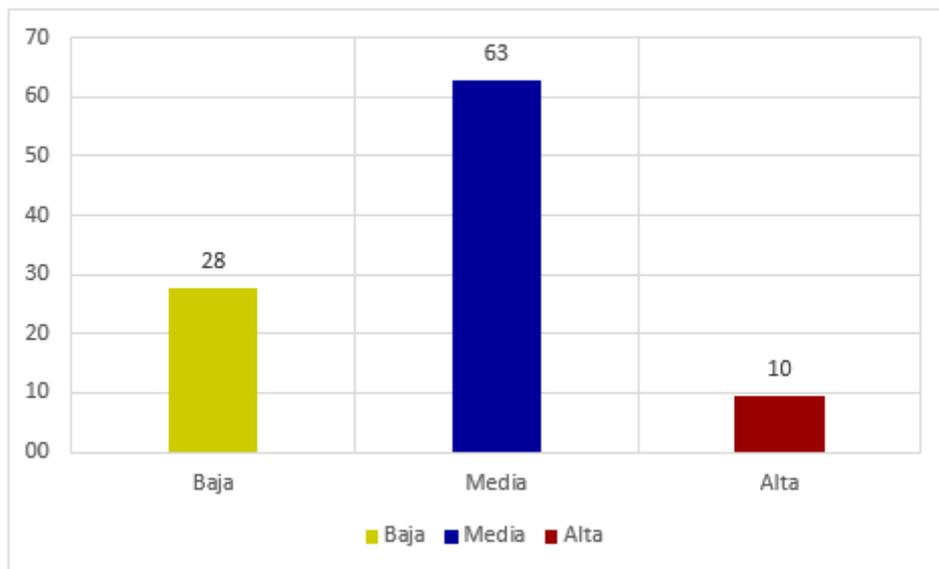
<b>Dimensión técnico científica</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	26	27.7
Media	59	62.8
Alta	9	9.6
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

En la Tabla N° 4 y figura N° 4, se observa la dimensión técnico científica, se tiene un nivel de satisfacción media al 62.8%, seguido con un bajo nivel en el 27.7% y el nivel alto en el 9.6%.

Figura N° 4

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Tabla N° 5

Descripción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

<b>Dimensión técnico científica</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Le informa el personal de enfermería, ¿cuál es la causa asociada al problema nutricional o del desarrollo del niño(a)?	Nunca	14	14.9
	A veces	29	30.9
	Casi siempre	37	39.4
	Siempre	14	14.9
El personal de enfermería informa frecuentemente y con precisión las complicaciones, alteraciones, tratamiento o la recuperación de la salud del niño(a) con problema nutricional o del desarrollo.	Nunca	42	44.7
	A veces	28	29.8
	Casi siempre	15	16.0
	Siempre	9	9.6
El personal de enfermería tiene un buen manejo de las reacciones o comportamiento de los niños(as) ante situación de adaptación.	Nunca	29	30.9
	A veces	36	38.3
	Casi siempre	18	19.1
	Siempre	11	11.7
El personal de enfermería identifica en forma correcta todos los signos y síntomas asociados a la enfermedad o al déficit del desarrollo psicomotor.	Nunca	39	41.5
	A veces	29	30.9
	Casi siempre	16	17.0
	Siempre	10	10.6
El personal de enfermería conoce los procesos fisiopatológicos, sus manifestaciones y los factores de riesgo que determinan los estados de salud o enfermedad en el crecimiento y desarrollo de niño(a).	Nunca	45	47.9
	A veces	23	24.5
	Casi siempre	22	23.4
	Siempre	4	4.3
El personal de enfermería aplica conocimientos en el cuidado holístico del niño(a) y de su familia considerando los procesos de salud-enfermedad en el crecimiento y desarrollo del menor.	Nunca	43	45.7
	A veces	27	28.7
	Casi siempre	19	20.2
	Siempre	5	5.3

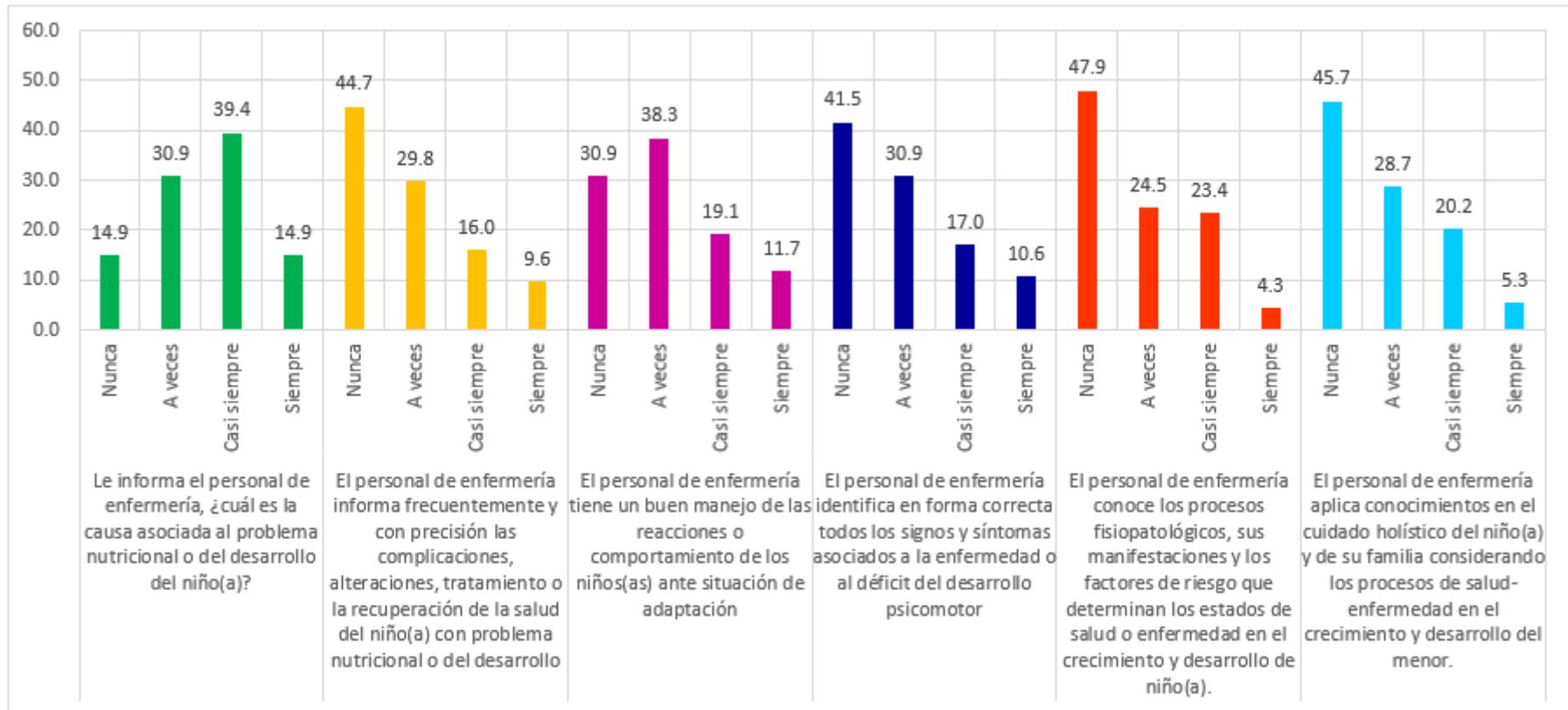
Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

En la Tabla N° 5 y Figura N° 5 se contempla el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnico científica, fue evaluada con 6 ítems dirigidas a las madres, el 39.4% refieren que no fueron informadas por el personal de enfermería sobre las causas asociadas a problemas de nutrición o del desarrollo de sus menores hijos, el

44.7% refieren que “nunca” informan frecuentemente y con precisión las complicaciones, alteraciones, tratamiento o la recuperación de la salud del niño(a) con problemas nutricionales o del desarrollo psicomotor”, para el 30,9 % de madres “nunca” el personal de enfermería tiene un buen manejo de las reacciones o comportamiento de los niños(as) ante situación de adaptación. Asimismo se tiene que el 41,5 % de madres refieren que “nunca” el personal de enfermería identifica en forma correcta todos los síntomas y signos relacionados a la enfermedad o al déficit del desarrollo psicomotor, el 47.9 % de madres refieren que “nunca” el personal de enfermería conoce estos métodos fisiopatológicos, sus manifestaciones y los componentes de peligro que determinan los estados de salud o malestar en el crecimiento y desarrollo de niño(a), por último el 45,7 % de madres refieren que “nunca” el personal de enfermería aplica conocimientos en el cuidado holístico del niño(a) y de su familia considerando los métodos de salud-enfermedad en el desarrollo y crecimiento del pequeño

Figura N° 5

Descripción de la calidad de atención en la dimensión técnico científica del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Tabla N° 6

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

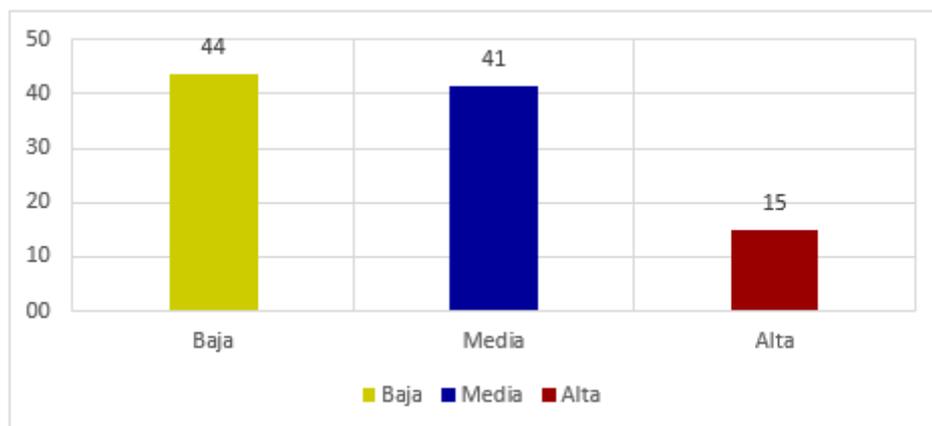
<b>Dimensión entorno</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	41	43.6
Media	39	41.5
Alta	14	14.9
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

En la Tabla N° 6 y Figura N° 6 se observa la dimensión entorno, los niveles encontrados de satisfacción de la calidad de atención de enfermería, según la opinión de las madres, señalan que la satisfacción es baja en el 43.6%, la satisfacción de nivel medio, es el 41.5% y la satisfacción alta, esta presenta solo en el 14.9% de las enfermeras evaluadas.

Figura N° 6

Nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Tabla N° 7

Descripción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

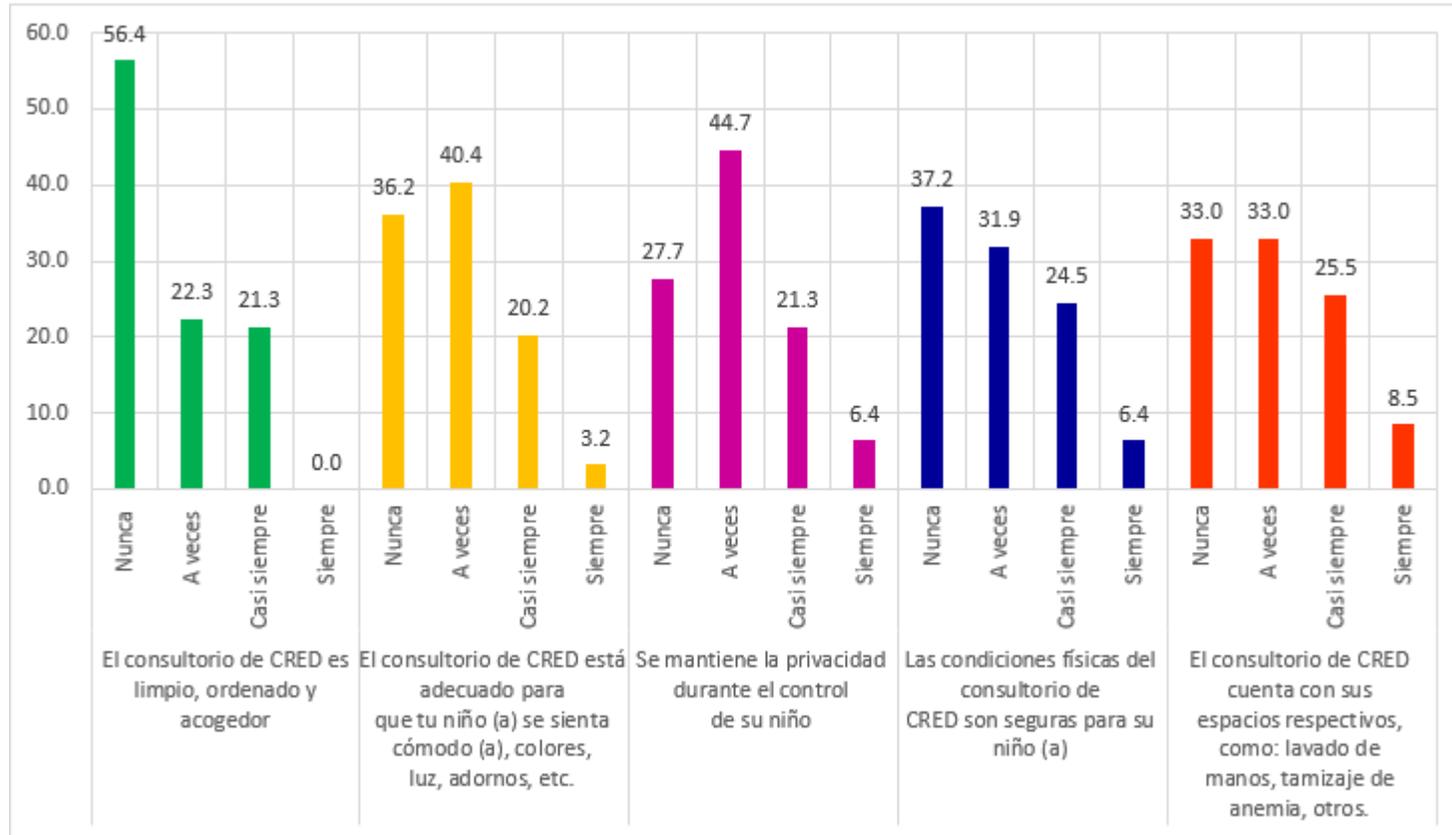
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
El consultorio de CRED es limpio, ordenado y acogedor	Nunca	34	36.2
	A veces	38	40.4
	Casi siempre	19	20.2
	Siempre	3	3.2
El consultorio de CRED está adecuado para que tu niño (a) se sienta cómodo (a), colores, luz, adornos, etc.	Nunca	26	27.7
	A veces	42	44.7
	Casi siempre	20	21.3
	Siempre	6	6.4
Se mantiene la privacidad durante el control de su niño	Nunca	35	37.2
	A veces	30	31.9
	Casi siempre	23	24.5
	Siempre	6	6.4
Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño (a)	Nunca	31	33.0
	A veces	31	33.0
	Casi siempre	24	25.5
	Siempre	8	8.5
El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.	Nunca	33	35.1
	A veces	39	41.5
	Casi siempre	17	18.1
	Siempre	5	5.3

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

Según opinión de las madres, el consultorio de CRED raras veces se mantiene aseado, ordenado, acogedor para el 40,4%; así mismo el 44,7 % refieren que “a veces” el consultorio CRED está adecuado para que los niños se sientan cómodos, con las luces, colores y adornos que hay en el consultorio, por otro lado el 37,2 % refieren que “nunca” existe la privacidad al momento de realizarse el examen de desarrollo y crecimiento de sus menores hijos, para 33,0 % de madres no existe seguridad dadas estas circunstancias físicas del consultorio de CRED, el 41,5 % de las madres refieren que solo “a veces” el consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos para realizarse la limpieza de manos, tamizaje de anemia entre otros.

Figura N° 7

Descripción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019



Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

## 5.2 Análisis inferencial

### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

#### **Paso: 01: Planteamiento de hipótesis general**

$H_0$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es alta.

$H_1$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.

#### **Paso: 02: Condiciones para utilizar la prueba paramétrica elegida**

Al tratarse de una variable con ausencia de distribución normal, se recurre a la estadística no paramétrica, debiendo de ser comprobada la proporción de los distintos niveles de satisfacción que poseen los profesionales de enfermería desde la opinión de las madres. Para ello se hizo uso de  $\chi^2$  para una variable.

#### **Paso: 03: Determinación del margen de error.**

Se seleccionó  $\alpha = 0.05$  para este estudio.

#### **Paso: 04: Regla de decisión**

Los grados de libertad son  $(f - 1) = 2$ . El valor de la distribución  $\chi^2$  con 2 grados de libertad que divide el área de la distribución de  $\chi^2$ , en 95 % central, donde el extremo bajo del 5 %, nos lleva a establecer que se rechaza la hipótesis nula, si (valor absoluto) el valor calculado de  $\chi^2$  es menor que el valor tabular de  $\chi^2$ .

#### **Paso 05: Cálculo**

El cálculo se basa en la siguiente tabla de contingencias:

Tabla N°8

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

	N observado	N esperada	Residuo
Nivel satisfacción baja	47	31,3	15,7
Nivel de satisfacción media	37	31,3	5,7
Nivel de satisfacción alta	10	31,3	-21,3
Total	94		

**Estadísticos de prueba**

	Nivel de satisfacción
Chi-cuadrado	23,383a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,3.

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

**Paso 06: Interpretación de los resultados** \_\_\_\_\_

El valor calculado para la distribución de  $\chi^2$  es de 23,383<sup>a</sup>, con mucho es superior al  $\chi^2$  calculado con 2 grados de libertad; por lo tanto, se rechaza la hipótesis de nulidad, y se acepta la hipótesis alterna, donde indica que el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención en la mayoría de los profesionales de enfermería es de nivel de bajo, teniendo en cuenta un nivel de significancia  $< 0.05$ .

## **PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

### **Paso: 01: Planteamiento de hipótesis específica 1**

$H_0$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es alta.

$H_1$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.

### **Paso: 02: Condiciones para utilizar la prueba paramétrica elegida**

Al ser una variable categórica, se comprobó la proporción de los distintos niveles de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana que poseen los profesionales de enfermería desde la opinión de las madres. Para ello se hizo uso de  $\chi^2$  para una variable.

### **Paso: 03: Determinación del margen de error.**

Se seleccionó  $\alpha = 0.05$  para este estudio.

### **Paso: 04: Regla de decisión**

Los grados de libertad son  $(f-1) = 2$ . El valor de la distribución  $\chi^2$  con 2 grados de libertad, nos lleva a establecer que se rechaza la hipótesis nula, si (valor absoluto) el valor calculado de  $\chi^2$  es menor que el valor tabular de  $\chi^2$ .

### **Paso 05: Cálculo**

El cálculo se basa en la siguiente tabla de contingencias:

Tabla N° 9

Nivel de satisfacción en la dimensión humana sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

	N observado	N esperada	Residuo
Nivel de satisfacción dimensión humana baja	34	31,3	2,7
Nivel de satisfacción dimensión humana media	48	31,3	16,7
Nivel de satisfacción dimensión humana alta	12	31,3	-19,3
Total	94		

**Estadísticos de prueba**

	Nivel de satisfacción dimensión humana
Chi-cuadrado	21,021a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,3.

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

**Paso 06: Interpretación de los resultados**

El valor calculado para la distribución de  $\chi^2$  es de 21021<sup>a</sup>, que con mucho es mayor al  $\chi^2$  calculado con 2 grados de libertad; por lo tanto, se rechaza la hipótesis de nulidad y se acepta la hipótesis alterna, donde se indica que el nivel satisfacción materna sobre la calidad de atención en la dimensión humana en la totalidad de los profesionales de enfermería es de nivel medio a bajo, teniendo en cuenta un nivel de significancia < 0.05.

### **Paso: 01: Planteamiento de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es alta.

H<sub>1</sub>: El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.

### **Paso: 02: Condiciones para utilizar la prueba paramétrica elegida**

Al ser una variable categórica, se comprobó la proporción de los distintos niveles de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnico científica que poseen los profesionales de enfermería desde la opinión de las madres. Para ello se hizo uso de  $\chi^2$  para una variable.

### **Paso: 03: Determinación del margen de error.**

Se seleccionó  $\alpha = 0.05$  para este estudio.

### **Paso: 04: Regla de decisión**

Los grados de libertad son  $(f-1) = 2$ . El valor de la distribución  $\chi^2$  con 2 grados de libertad, nos lleva a establecer que se rechaza la hipótesis nula, si (valor absoluto) el valor calculado de  $\chi^2$  es menor que el valor tabular de  $\chi^2$ .

### **Paso 05: Cálculo**

El cálculo se basa en la siguiente tabla de contingencias:

Tabla N°10

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico científica sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

	N observado	N esperada	Residuo
Nivel de satisfacción dimensión técnico científica baja	26	31,3	-5,3
Nivel de satisfacción dimensión técnico científica media	59	31,3	27,7
Nivel de satisfacción dimensión técnico científica alta	9	31,3	-22,3
<b>Total</b>	<b>94</b>		

**Estadísticos de prueba**

	Nivel de satisfacción dimensión técnico científica
Chi-cuadrado	41,255a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,3.

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”.  
Autor: Michael Quispe Medrano

**Paso 06: Interpretación de los resultados**

El valor calculado para la distribución de  $\chi^2$  es de 41255<sup>a</sup>, que con mucho es mayor al  $\chi^2$  calculado con 2 grados de libertad; por lo tanto, se rechaza la hipótesis de nulidad, y se acepta la hipótesis alterna, donde se indica que el nivel satisfacción materna sobre calidad de atención en la dimensión técnico científica en mayoría con los profesionales de enfermería es de medio a bajo, teniendo en cuenta un nivel de significancia  $< 0.05$ .

### **Paso: 01: Planteamiento de hipótesis específica 3**

$H_0$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es alta.

$H_1$ : El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.

### **Paso: 02: Condiciones para utilizar la prueba paramétrica elegida**

Al ser una variable categórica, se comprobó la proporción de los distintos niveles de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno que poseen los profesionales de enfermería desde la opinión de las madres. Para ello se hizo uso de  $\chi^2$  para una variable.

### **Paso: 03: Determinación del margen de error.**

Se seleccionó  $\alpha = 0.05$  para este estudio.

### **Paso: 04: Regla de decisión**

Los grados de libertad son  $(f-1) = 2$ . El valor de la distribución  $\chi^2$  con 2 grados de libertad, nos lleva a establecer que se rechaza la hipótesis nula, si (valor absoluto) el valor calculado de  $\chi^2$  es menor que el valor tabular de  $\chi^2$ .

### **Paso 05: Cálculo**

El cálculo se basa en la siguiente tabla de contingencias:

Tabla N°11

Nivel de satisfacción en la dimensión entorno sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la atención de los menores de 5 años en el Componente CRED del Centro de Salud Fortaleza – Ate Vitarte, 2019

	N observado	N esperada	Residuo
Nivel de satisfacción dimensión entorno baja	41	31,3	9,7
Nivel de satisfacción dimensión entorno media	39	31,3	7,7
Nivel de satisfacción dimensión entorno alta	14	31,3	-17,3
<b>Total</b>	<b>94</b>		

**Estadísticos de prueba**

	Nivel de satisfacción dimensión entorno
Chi-cuadrado	14,447a
gl	2
Sig. asintótica	,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,3.

Fuente: “Cuestionario de Nivel de Satisfacción materna sobre la calidad de atención en CRED”. Autor: Michael Quispe Medrano

**Paso 06: Interpretación de los resultados**

El valor calculado para la distribución de  $\chi^2$  es de 14447<sup>a</sup>, que con mucho es mayor al  $\chi^2$  calculado con 2 grados de libertad; por lo tanto, se rechaza la hipótesis de nulidad y se acepta la hipótesis alterna, donde se indica que el nivel de satisfacción materna de la calidad de atención en la dimensión entorno en la mayoría de los profesionales de enfermería es de nivel medio a bajo, teniendo en cuenta un nivel de significancia < 0.05.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Asimismo, estos hallazgos encontrados, se comprobaron que las hipótesis planteadas, se observa que existe una coherencia entre la comparación de los resultados de la hipótesis general con las hipótesis específicas, ya que la hipótesis general que menciona: “El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja” ha sido comprobada y reafirmada. Por otro lado, las madres de los menores atendidos en el Componente CRED, en su mayoría presentan un nivel de satisfacción de media a baja sobre la calidad de atención de los profesionales en enfermería, quienes desde su punto de vista los profesionales de enfermería no desarrollan un compromiso integro en el momento de la atención que brindan.

La hipótesis general ha sido corroborada con cada una de las hipótesis específicas planteadas, así tenemos que para la hipótesis específica uno: “El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja”, quedando confirmada esta afirmación, sobre las madres presentan un nivel de satisfacción de media a bajo mayoritariamente de la calidad de atención en la aptitud humana de los profesionales de enfermería, se demuestra un nivel de satisfacción media en el 51.1%, satisfacción baja en 36.2% y satisfacción alta en el 12.8%.

La segunda hipótesis específica que refiere lo siguiente: “El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión

técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja”. Según la opinión de las madres, existe una satisfacción media en el 62.8%, seguido de nivel de satisfacción baja en el 27.7% y el nivel de satisfacción alta en el 9.6%. esto se basa en las respuestas que las madres dan respecto a la dimensión técnico científica.

La tercera y última hipótesis específica, que refiere lo siguiente: “El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja”, según la opinión de las madres, señalan que la satisfacción es baja en el 43.6%, la satisfacción de nivel medio, es el 41.5% y la satisfacción alta, esta presenta solo en el 14.9% de las enfermeras evaluadas, para llegar a esta conclusión se consideró las respuestas de las madres, sobre los ítems que evaluaron esta dimensión.

De esta manera es posible observar que existe una coherente relación entre los hallazgos de las hipótesis planteadas, dicha coherencia se evidencia entre la relación de la hipótesis general con las hipótesis específicas, así como entre las mismas hipótesis específicas, esto quiere decir que el nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención recibida es media a baja en las tres dimensiones evaluadas y de manera general.

Nuestros hallazgos son similares a lo encontrado por García y López en Nicaragua, principalmente se encontró insatisfacción con el tiempo de espera, así como la falta de medicamentos y la ausencia de recursos humanos, por lo que el autor coincide refiriendo que existe mayor insatisfacción (5).

Así mismo los resultados de este estudio son coincidentes con Fernández

M. Sango panta G. Espinosa L. Abril R., Guadalupe S. y Quispe G, quienes encontraron el 53% de madres insatisfechas, relatan que la calidad de atención afecta al paciente por la escasas de recursos humanos, materiales, falta de coordinación al momento de trabajo en equipo (6).

En Guatemala, Botón S, encuentra resultados coincidentes con los de este estudio, refieren que los profesionales de enfermería se dirigen a los pacientes por su nombre, respetando su privacidad, proporcionando trato amable, orientándoles en cuanto a su tratamiento, le explicaron sobre sus citas y resolvieron sus dudas (7).

Asimismo, Ávila K, en Lima encuentra resultados similares a este estudio, mostrando satisfacción media 51,1%, satisfacción alta 10,9% y satisfacción baja 30% (9).

Las mismas coincidencias se encuentran con Sayas H quien reporta un 52,9% de conocimiento moderadamente favorable, el 24,7% percepción favorable y el 22,4% desfavorable. Estas cercanías de efectos también coinciden en lo hallado por cada dimensión evaluada, habiendo realizado el análisis con las mismas dimensiones que se realizaron en este estudio (12).

Por último, nuestros hallazgos coinciden con lo reportado por Carmen V y Sosa K, con relación a las variables, se halló que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción baja llegando al 58,8%, solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta (11).

Nuestros resultados son contrarios a lo reportado por 4. González D, Álvarez M y Castro K, en Colombia el 2017 quienes reportan un 94.2% de los padres están satisfechos, el 96.2% de los padres reveló un trato respetuoso y digno

del personal, además el 91,8% refieren que el establecimiento es apropiado, que se brinda atención respetando la privacidad.

Monteiro M., por su parte encuentra resultados distintos a esta investigación, reportan el 54% que declaran estar satisfecho y un 65% establece estar muy satisfecho (8).

También se halló diferencias con Orihuela K, encuentra que el 93.48% (172) se hallan satisfechos, estos mismos porcentajes de alta satisfacción se reflejan en la dimensión humana, dimensión entorno y técnico científica (14).

Para Quispe M, en Puno el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. También evaluó la satisfacción teniendo en cuenta las tres dimensiones antes mencionadas, cuyos resultados son similares (10).

Finalmente se hallaron diferencias con Coronado y Vásquez en Chiclayo, Los resultados obtenidos por este autor mostraron que 83% estuvieron muy satisfechas. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas (11).

## CONCLUSIONES

De acuerdo a las condiciones en las que se llevó acabo el estudio y teniendo en cuenta los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se demuestra que el nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión humana del profesional de enfermería que ofrece atención en el Componente CRED es baja en el 36,2%, media en 51,1% y alta en 12.8%
- Se demuestra que el nivel de satisfacción de la calidad de atención es la dimensión técnico científica del profesional de enfermería donde brinda atención en el Componente CRED es baja en el 27,7%, media en 62.8% y alta en 9.6%
- Se demuestra que el nivel de satisfacción de la calidad de atención en la dimensión entorno del profesional de enfermería que brinda atención en el Componente CRED es baja en el 43.6%, media en 41.5% y alta en 14.9%

### **Conclusión general:**

El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Desarrollo y Crecimiento en el Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es baja ( $\chi^2 = 23,383$ ,  $gl = 2$ ,  $p < 0,000$ ).

## RECOMENDACIONES

- Al director del Centro de Salud Fortaleza se sugiere que se planifiquen actividades de capacitación orientadas al fortalecimiento de la calidad de atención, a fin de sensibilizar a los profesionales de salud y acrecentar esta satisfacción de los pacientes.
- A los profesionales de enfermería que trabajan en el Centro de Salud Fortaleza, Vigorizar estas capacidades técnico científicas, humanas y del entorno mediante actividades de gestión, capacitación y compromiso personal.
- A los profesionales de enfermería, se sugiere realizar una comunicación empática con las madres de familia a fin de informarle sobre los beneficios del componente CRED e invocar el cumplimiento de todas las actividades de esta estrategia de atención.
- A los estudiantes de los programas académicos de enfermería, se sugiere realizar investigaciones en temas relacionados a la calidad de atención que no han sido considerados en esta investigación.
- A la jefa de enfermeros, se le sugiere realizar actividades de gestión a fin de implementar con los recursos materiales, equipos e infraestructura que garanticen la realización de procedimientos de manera adecuada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Syed S, Leatherman S, Mensah N. Improving the quality of health care across the health system. Bulletin of the World Health Organization [Internet]. 2018 [Citado el 6 de julio del 2021]; 96(12): 799. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/276586/PMC6249706.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. OMS. La Salud en el Mundo [Internet] 2015 [citado el 6 de julio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/previous/es/>
3. Delgado J. La calidad en los establecimientos de salud. Congreso de la República. 2014. [citado el 7 de julio del 2021]. [https://ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/2014\\_octubre\\_eventos/Ponencia%2007%20CALIDAD%20Congresista.pdf](https://ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/2014_octubre_eventos/Ponencia%2007%20CALIDAD%20Congresista.pdf)
4. González D, Álvarez M y Castro K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre [Internet]. 2017 [Citado el 2 de julio del 2021]; 3(1). Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
5. García M y López C. Calidad de atención en la Vigilancia, Promoción del Crecimiento y Desarrollo en infantes menores de 5 años según usuarios/que asisten al Puesto de Salud Wuppertal sector N° 2, Matagalpa II semestre año 2015. [Tesis Doctoral] 2016. Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. 2016. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/1691/1/5292.pdf>

6. Fernández M, Sangopanta G, Espinosa L, Abril R, Núñez S y Jara G. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión* [Internet]. 2016 [Citado el 6 de julio de 2021]; 1(2): 86-92. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6194290.pdf>
7. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap. de Cunén, Quiché. [Tesis de Licenciatura]. Quetzaltenango, Guatemala. Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2017. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
8. Monteiro M. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015. [Tesis de Maestría]. Santiago, Chile. Universidad de Chile, 2015. Disponible en: [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis\\_Fernanda%20Monteiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda%20Monteiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y),
9. Ávila K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en la etapa pre escolar del Centro de Salud Perú IV zona, Lima 2019. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener, 2019. Disponible en: <http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/3315/TESIS%20Avila%20Kellin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Quispe M, Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño – Puesto de Salud 1 – 2. [Tesis de Licenciatura]. Puno, Perú. Universidad Nacional del

Altiplano, 2018. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y),

11. Carmen V, Sosa K, Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener, 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20Carmen%20Veliz%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Sayas H, Percepción Materna de la Calidad de Atención de Enfermería al Recién Nacido en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma, 2018. Disponible en:  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3441/SF\\_T030\\_40421941\\_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3441/SF_T030_40421941_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Coronado A, Vázquez K. Nivel de Satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque. [Tesis de Licenciatura]. Chiclayo, Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2018. Disponible en:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChaname\\_Ana\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChaname_Ana_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)
14. Orihuela K, Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención

- brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte- 2019. [Tesis de Licenciatura]. Lima, Perú. Universidad Privada del Norte, 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. MINSA Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud Lima. 2018. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=1>
  16. Verdugo A, Calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Aplicación de Quimioterapia. Portales médicos. 2012. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3982/2/Calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-en-elServicio-de-Applicacion-de-Quimioterapia>
  17. Net A, Suñol R. La calidad de atención. [Citado el 7 de julio de 2021] Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
  18. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2004 [Citado el 7 de julio de 2021]; 200; 30(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=pt).
  19. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. [Tesis de Maestría]. San Salvador, El Salvador. Universidad de El Salvador, 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
  20. Escobar B, y Henríquez M, El cuidado de Enfermería y la ética derivados del

avance tecnológico en salud. Acta bioeth. [Internet]. 2018 [Citado el 6 de julio del 2021]; 24(1):39-46. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>

21. Hurtado M, N, Ana I. La vinculación ético-jurídica entre la gestión del cuidado y la gestión de riesgos en el contexto de la seguridad del paciente. Aquichan. [Internet]. 2015 [Citado el 6 de julio de 2021]; 15(1) : 141-153. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5083089>
22. Colliére M. Promover la vida. España: McGraw Hill; 2009. Disponible en: [https://www.academia.edu/32030917/Libro\\_Promover\\_La\\_Vida\\_Rinconmedico\\_net\\_3](https://www.academia.edu/32030917/Libro_Promover_La_Vida_Rinconmedico_net_3)
23. Raile M. y Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier; 2015: 505-509. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
24. INEI. Cerca de 7 millones de niñas y niños viven en el Perú [Internet]. 2017 [citado el 22 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-viven-en-el-peru-9010/imprimir/>
25. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Perú: Ministerio de salud; 2017. Disponible en:

<http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>

26. Arco O., Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud. Red de Revistas científicas Scielo [Internet] 2018 [Citado el 6 de julio del 2021]; 20(2): [171–82]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
27. Teoría General de las Actitudes [Sede web] 2016 [7 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8906/02CapituloParteI.pdf;jse>
28. Zafra J, Veramendi L. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Red de revistas científicas Scielo. [Internet] 2015 [Citado el 5 de julio de 2021]; 76(1): Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017)
29. Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe. [Tesis doctoral]. Lima, Peru: Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo\\_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Gil G, Sanchez G. Ministerio De Educación Dirección De Educación Preescolar Ministerio De La Familia: Educación inicial o preescolar: el niño y la niña menores de tres años. Algunas orientaciones a los docentes [Internet]. 2014 [Citado el 6 de julio de 2021]; 8(27): 535- 543. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/356/3560271>

31. M.I. Hidalgo MG. Nutrición del preescolar, escolar y adolescente. *Pediatría Integr.* 2011; XV (4): 351–68.
32. Salud M de, OPS/OMS y PS y la OP de la S. Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia- Libro Clínico. 2012. 630 p.
33. Fernández J, Pereira P, Méndez M. Sobrepeso y obesidad: ¿cuál es nuestra realidad?, ¿qué referencia utilizamos? El estudio OBESGAL. *Rev Pediatr Aten Primaria.* [Internet]. 2015 [Citado el 6 de julio de 2021]; 17(68): 301-307. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322015000500003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322015000500003)
34. Hidalgo M, Guernes M. Nutrición del preescolar, escolar y adolescente. *Pediatría Integr.* [Internet]. 2011 [Citado el 6 de julio de 2021]; 15(4):351–368. Disponible en: <http://nutria01.emiweb.es/medias/files/pediatría-integral-xv-4.pdf#page=52>
35. Nava M, Pérez A, Herrera H, Hernández R. Hábitos alimentarios, actividad física y su relación con el estado nutricional-antropométrico de preescolares. *Revista chilena de nutrición.* [Internet]. 2011 [Citado el de julio del 2021]; 38(3): 301-312. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-75182011000300006&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-75182011000300006&script=sci_arttext)
36. Aguilar N, Espinoza M. Estado nutricional y capacidad física en escolares de 4 a 7 años en un establecimiento escolar público de Chile, 2014. *Nutr. Hosp.* [Internet]. 2015 [Citado el 7 de julio de 2021] ; 32( 1 ): 69-74. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112015000700011&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112015000700011&lng=es)

37. Zárata A., Castro U, Tirado I. Crecimiento y desarrollo normal del preescolar, una mirada desde la atención primaria. Revista Pediátrica [Internet]. 2017 [citado el 6 de julio del 2021]; 14(2): 27-33. Disponible en: <http://revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/6.html>
38. Hernández M. Los cambios evolutivos en el aprendizaje del niño en edad preescolar. [Tesis de Licenciatura] Campeche, México. Universidad Pedagógica Nacional. 2011. Disponible en: <http://200.23.113.51/pdf/31104.pdf>
39. Alvarez M, Greve C, & Pereira X. Relación entre la interacción del preescolar con el personal educativo y su desarrollo psicomotor: un estudio longitudinal chileno. Universitas Psychologica [Internet]. 2015 [Citado el 5 de julio de 2021]; 14(1), 313-328. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/1763/10238>
40. Van der Fels I., Te Wierike S., Hartman E, Elferink, M, Smith J, & Visscher C. The relationship between motor skills and cognitive skills in 4–16 year old typically developing children: A systematic review. Journal of science and medicine in sport. [Internet]. 2015 [Citado el 7 de julio de 2021], 18(6), 697-703. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1440244014001777>
41. Thompson I, La satisfacción del cliente, 2006. <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
42. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, 2014. Págs. 40,41. Disponible en: <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>

- 43.** Bernal C. Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3ra ed. 320 p. Prentice Hall. México. 2010.  
Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- 44.** Rodríguez M. La ciencia, el método y las técnicas de investigación. 2014.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	MARCO METODOLÓGICO
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?	Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019.	El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.	<b>VARIABLE:</b> Satisfacción de la calidad de atención	<b>TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO:</b> El estudio es básico, cuantitativa, transversal, descriptiva.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		<b>Población:</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?	Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019	El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.		Fue conformada por 125 madres de menores de 5 años en la estrategia CRED del hospital Domingo Olavegoya de Jauja.
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?	Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019	El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, es de media a baja.		<b>MUETRA</b> Muestra 94 madres.
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019?	Caracterizar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte, 2019	El nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el componente Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Fortaleza de Ate Vitarte es de media a baja.		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Tipo de variable	Escala de Medición
VARIABLE 1: Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención	Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "... el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".	Componente humano o interpersonal	Está referida a la capacidad de la comprensión como proceso mental, la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Información</li> <li>- Interés</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	- Variable cualitativa ordinal/ escala ordinal	Escala ordinal  Nivel de satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja (0 a 27 puntos)</li> <li>- Media (28 a 39 puntos)</li> <li>- Alta (40 a 50 puntos)</li> </ul>
		Componente técnico científico	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Integridad</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11, 12		
		Componente aspectos de confort o entorno	Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientación</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Orden</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Individualidad</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17		

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Ítems
<p>VARIABLE 1:</p> <p>Satisfacción materna de la calidad de atención</p>	<p>Dimensión humana</p>	<p>El personal de enfermería utiliza estrategias para ayudar al paciente y a su familia a afrontar situaciones de la enfermedad.</p> <p>El personal de enfermería identifica con precisión las respuestas psicosociales del paciente ante las diferentes situaciones de salud, seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas.</p> <p>El personal de enfermería establece una relación empática con el paciente y su familia, acorde con la situación o problema de salud y etapa de crecimiento y desarrollo.</p> <p>El personal de enfermería utiliza estrategias y habilidades que permiten una comunicación efectiva con los pacientes y familia, así como la expresión de sus preocupaciones e intereses</p> <p>El personal de enfermería reconoce a tiempo, respeta y apoya las necesidades tanto de salud como espirituales de las personas enfermas y de su familia</p> <p>El personal de enfermería fomenta estilos de vida saludables, autocuidado,</p>

		<p>apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas para el niño(a)..</p>
	<p>Dimensión técnico científica</p>	<p>Le informa el personal de enfermería, ¿cuál es la causa asociada al problema nutricional?</p> <p>El personal de enfermería informa frecuentemente y con precisión las complicaciones, alteraciones, tratamiento o la recuperación de la salud del niño(a) con problema nutricional o del desarrollo.</p> <p>El personal de enfermería tiene un buen manejo de las reacciones o comportamiento de los niños(as) ante situación de adaptación.</p> <p>El personal de enfermería identifica en forma correcta todos los signos y síntomas asociados a la enfermedad o al déficit del desarrollo psicomotor.</p> <p>El personal de enfermería conoce los procesos fisiopatológicos, sus manifestaciones y los factores de riesgo que determinan los estados de salud o enfermedad en el crecimiento y desarrollo de niño(a).</p> <p>El personal de enfermería aplica conocimientos en el cuidado holístico del niño(a) y de su familia considerando los procesos de salud-enfermedad en el crecimiento y desarrollo del menor.</p>

	Dimensión entorno	<p>El consultorio de CRED es limpio, ordenado y acogedor</p> <p>El consultorio de CRED está adecuado para que tu niño (a) se sienta cómodo (a), colores, luz, adornos, etc.</p> <p>Se mantiene la privacidad durante el control de su niño</p> <p>Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño (a)</p> <p>El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.</p>
--	-------------------	---

**Instrumento de recolección de datos - Cuestionario**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - EP ENFERMERÍA**

Estimado(a) señor(a) le hacemos llegar nuestros cordiales saludos y al mismo tiempo siendo conocedores de su alto espíritu colaborador, solicitamos su valioso apoyo para el llenado del siguiente instrumento de investigación, ya que sus respuestas serán muy importantes para conocer acerca del trato y la atención que ha recibido o recibe su niño de parte de las enfermeras para su recuperación en el Centro de Salud Fortaleza.

La información que usted amablemente nos haga llegar será completamente confidencial y no es necesario que nos diga su nombre o datos personales. El éxito de este estudio académico depende de la cooperación de muchas personas como usted, ya que su participación en este estudio es completamente voluntaria.

**Instrucciones:** Considerando importante su honestidad y veracidad en sus respuestas, responda las siguientes preguntas marcando con una “X” o encerrando con un círculo la respuesta de su elección.

**I. Datos sociodemográficos:**

¿Cuál es su edad?  años  F  M

¿En qué zona vive? \_\_\_\_\_

¿Cuál es su nivel educativo? \_\_\_\_\_

¿Cuál es su estado civil? Casado/a Soltero/a conviviente otro

¿Cuál es el tiempo que viene visitando a la institución?: \_\_\_\_\_

¿Usted actualmente trabaja? a) Sí b) No

¿Cuál es el sexo del usuario de los servicios del centro de salud?  F  M

## II. ítems de evaluación:

	<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	El personal de enfermería utiliza estrategias para ayudar al paciente y a su familia a afrontar situaciones de la enfermedad.				
<b>2</b>	El personal de enfermería identifica con precisión las respuestas psicosociales del paciente ante las diferentes situaciones de salud, seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas.				
<b>3</b>	El personal de enfermería establece una relación empática con el paciente y su familia, acorde con la situación o problema de salud y etapa de crecimiento y desarrollo.				
<b>4</b>	El personal de enfermería utiliza estrategias y habilidades que permiten una comunicación efectiva con los pacientes y familia, así como la expresión de sus preocupaciones e intereses				
<b>5</b>	El personal de enfermería reconoce a tiempo, respeta y apoya las necesidades tanto de salud como espirituales de las personas enfermas y de su familia				
<b>6</b>	El personal de enfermería fomenta estilos de vida saludables, autocuidado, apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas para el niño(a).				
	<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>7</b>	Le informa el personal de enfermería, ¿cuál es la causa asociada al problema nutricional?				
<b>8</b>	El personal de enfermería informa frecuentemente y con precisión las complicaciones, alteraciones, tratamiento o la recuperación de la salud del niño(a) con problema nutricional o del desarrollo.				
<b>9</b>	El personal de enfermería tiene un buen manejo de las reacciones o comportamiento de los niños(as) ante situación de adaptación.				
<b>10</b>	El personal de enfermería identifica en forma correcta todos los signos y síntomas asociados a la enfermedad o al déficit del desarrollo psicomotor.				
<b>11</b>	El personal de enfermería conoce los procesos fisiopatológicos, sus manifestaciones y los factores de riesgo que determinan los estados de salud o enfermedad en el crecimiento y desarrollo de niño(a).				
<b>12</b>	El personal de enfermería aplica conocimientos en el cuidado holístico del niño(a) y de su familia considerando los				

	procesos de salud-enfermedad en el crecimiento y desarrollo del menor.				
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>13</b>	El consultorio de CRED es limpio, ordenado y acogedor				
<b>14</b>	El consultorio de CRED está adecuado para que tu niño (a) se sienta cómodo (a), colores, luz, adornos, etc.				
<b>15</b>	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño				
<b>16</b>	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño (a)				
<b>17</b>	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.				

## Anexo N° 5

### Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad general:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	24

Confiabilidad por cada items:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal de enfermería utiliza estrategias para ayudar al paciente y a su familia a afrontar situaciones de la enfermedad.	45,51	84,726	,408	,805
El personal de enfermería identifica con precisión las respuestas psicosociales del paciente ante las diferentes situaciones de salud, seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas.	45,71	88,659	,172	,815
El personal de enfermería establece una relación empática con el paciente y su familia, acorde con la situación o problema de salud y etapa de crecimiento y desarrollo.	45,45	85,390	,352	,807

El personal de enfermería utiliza estrategias y habilidades que permiten una comunicación efectiva con los pacientes y familia, así como la expresión de sus preocupaciones e intereses	45,63	84,236	,455	,803
El personal de enfermería reconoce a tiempo, respeta y apoya las necesidades tanto de salud como espirituales de las personas enfermas y de su familia	45,71	83,519	,474	,802
El personal de enfermería fomenta estilos de vida saludables, autocuidado, apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas para el niño(a).	45,85	84,730	,430	,804
Le informa el personal de enfermería, ¿cuál es la causa asociada al problema nutricional?	45,07	95,209	-,223	,832
El personal de enfermería informa frecuentemente y con precisión las complicaciones, alteraciones, tratamiento o la recuperación de la salud del niño(a) con problema nutricional o del desarrollo.	45,71	84,788	,342	,808
El personal de enfermería tiene un buen manejo de las reacciones o comportamiento de los niños(as) ante situación de adaptación.	45,50	82,618	,474	,801

El personal de enfermería identifica en forma correcta todos los signos y síntomas asociados a la enfermedad o al déficit del desarrollo psicomotor.	45,65	82,961	,438	,803
El personal de enfermería conoce los procesos fisiopatológicos, sus manifestaciones y los factores de riesgo que determinan los estados de salud o enfermedad en el crecimiento y desarrollo de niño(a).	45,78	83,638	,443	,803
El personal de enfermería aplica conocimientos en el cuidado holístico del niño(a) y de su familia considerando los procesos de salud-enfermedad en el crecimiento y desarrollo del menor.	45,77	84,396	,399	,805
El consultorio de CRED es limpio, ordenado y acogedor	45,76	92,294	-,073	,832
El consultorio de CRED está adecuado para que tu niño (a) se sienta cómodo (a), colores, luz, adornos, etc.	45,71	84,702	,435	,804
Se mantiene la privacidad durante el control de su niño	45,55	83,325	,505	,801
Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño (a)	45,62	84,712	,373	,806
El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.	45,52	84,725	,361	,807

## Anexo N° 6

### Data de procesamiento de datos

N°	EDAD	SEXO	NIVEL EDUC.	EST. CIVIL	p7	p11	p12	p13	p24	p25	soc	So-cial	P1	p3	p4	p5	p9	p22	cog	var
1	23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	3	3	13	2
2	22	1	2	2	1	2	4	4	2	2	15	2	4	1	2	2	1	1	11	2
3	26	2	3	3	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	1	4	1	1	12	2
4	26	2	3	2	3	3	2	1	3	1	13	2	4	1	3	3	3	2	16	2
5	27	2	3	2	3	3	1	3	1	2	13	2	1	4	3	1	1	3	13	2
6	24	2	3	3	3	2	3	2	2	2	14	2	4	1	1	2	2	1	11	2
7	31	1	3	3	1	1	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	1	2	13	2
8	21	1	2	2	3	2	2	3	2	3	15	2	3	3	2	2	3	3	16	2
9	24	2	3	3	1	3	1	2	3	3	13	2	4	1	2	2	2	1	12	2
10	29	2	3	1	2	3	2	3	1	3	14	2	2	3	2	1	3	3	14	2
11	24	2	3	4	2	2	4	4	4	1	17	3	2	4	4	4	1	4	19	3
12	46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	3	2	2	12	2
13	43	2	2	1	1	3	3	3	3	1	14	2	2	2	2	2	2	1	11	2
14	53	2	3	1	2	1	3	2	3	1	12	2	2	2	2	1	3	3	13	2
15	44	2	3	1	3	3	2	3	4	1	16	3	1	1	3	3	1	4	13	2
16	35	2	2	2	2	1	3	2	2	3	13	2	3	2	3	3	2	1	14	2
17	35	2	1	3	4	3	3	1	4	1	16	3	2	1	4	1	4	3	15	2
18	18	2	1	3	2	1	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	3	1	12	2
19	28	2	1	2	4	2	3	3	4	1	17	3	2	4	1	4	3	3	17	3
20	22	2	1	3	3	2	1	1	2	2	11	2	3	4	4	1	3	1	16	2
21	30	2	3	1	3	3	3	3	2	2	16	3	3	1	3	1	3	1	12	2
22	38	2	2	2	2	1	2	2	2	1	10	1	1	2	1	2	1	1	8	1

23	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	3	3	1	11	2
24	38	1	2	2	2	1	4	3	4	4	18	3	3	1	3	3	3	4	17	3
25	41	1	2	2	4	2	3	4	2	2	17	3	1	4	4	4	1	3	17	3
26	35	2	2	1	2	1	2	2	2	2	11	2	1	4	4	4	4	1	18	3
27	19	2	2	3	4	2	2	3	4	4	19	3	3	4	4	4	3	4	22	3
28	32	2	1	3	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	1	1	3	1	10	1
29	26	2	2	3	2	2	2	3	2	2	13	2	1	1	3	3	4	3	15	2
30	48	2	2	3	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	1	1	14	2
31	25	2	2	3	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	1	2	3	12	2
32	40	2	2	1	3	1	2	2	1	3	12	2	1	3	1	3	3	3	14	2
33	18	2	2	4	4	3	3	3	1	3	17	3	3	1	4	4	4	2	18	3
34	22	1	2	4	2	3	3	1	2	2	13	2	2	3	3	3	3	1	15	2
35	40	2	3	1	3	1	4	2	2	4	16	3	2	4	3	4	3	2	18	3
36	23	2	3	4	3	1	2	4	2	2	14	2	1	4	4	1	3	3	16	2
37	36	1	3	4	1	2	1	2	2	3	11	2	1	1	4	4	1	1	12	2
38	33	2	3	2	2	4	3	2	2	2	15	2	3	2	1	3	2	3	14	2
39	28	2	2	1	4	3	3	2	3	2	17	3	2	1	3	4	2	1	13	2
40	23	2	2	2	4	3	4	1	1	2	15	2	4	2	3	1	1	2	13	2
41	30	2	3	1	2	3	1	3	2	2	13	2	2	3	2	2	3	2	14	2
42	20	2	2	3	1	2	3	3	2	1	12	2	4	2	2	1	1	3	13	2
43	19	2	2	2	3	1	2	2	1	1	10	1	3	1	3	3	2	3	15	2
44	21	2	2	2	3	3	2	2	1	2	13	2	2	2	1	2	1	1	9	1
45	25	2		2	2	3	1	2	2	2	12	2	4	3	2	3	3	2	17	3
46	22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	11	2	3	3	2	2	2	2	14	2
47	23	2	2	2	3	2	3	3	1	1	13	2	2	1	3	1	3	2	12	2
48	23	2	2	3	2	2	2	3	1	1	11	2	3	2	2	2	1	1	11	2
49	22	1	2	2	2	2	1	2	1	1	9	1	3	1	1	2	1	1	9	1

50	26	2	3	3	2	2	1	2	3	2	12	2	3	1	2	1	1	2	10	1
51	26	2	3	2	2	3	1	2	3	1	12	2	2	1	1	1	1	2	8	1
52	27	2	3	2	2	2	1	4	4	2	15	2	1	1	1	1	1	6	1	
53	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	13	2	1	1	1	1	1	2	7	1
54	31	1	3	3	1	1	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	1	1	9	1
55	21	1	2	2	1	2	2	2	2	1	10	1	3	2	1	1	1	3	11	2
56	24	2	3	3	2	1	2	2	1	1	9	1	3	1	1	2	2	3	12	2
57	29	2	3	1	1	1	2	1	2	3	10	1	3	2	2	2	1	4	14	2
58	24	2	3	4	2	1	2	2	2	2	11	2	3	1	2	1	2	1	10	1
59	46	2	2	2	1	1	2	1	1	1	7	1	3	1	3	2	2	2	13	2
60	43	2	2	1	2	1	2	1	1	1	8	1	3	2	1	1	1	1	9	1
61	53	2	3	1	1	1	3	1	1	1	8	1	4	3	2	2	1	2	14	2
62	44	2	3	1	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	1	10	1
63	35	2	2	2	2	2	3	1	1	2	11	2	2	1	2	2	1	2	10	1
64	35	2	1	3	2	1	4	1	1	1	10	1	2	2	4	2	1	2	13	2
65	18	2	1	3	2	3	2	1	3	1	12	2	2	1	1	1	1	2	8	1
66	28	2	1	2	2	1	2	1	2	2	10	1	3	2	4	1	1	1	12	2
67	22	2	1	3	1	2	2	1	2	2	10	1	3	2	2	1	1	2	11	2
68	30	2	3	1	1	2	1	2	2	1	9	1	3	2	2	1	1	2	11	2
69	38	2	2	2	1	1	2	2	2	1	9	1	3	1	1	2	1	1	9	1
70	20	2	2	2	4	1	2	1	1	1	10	1	4	1	1	1	1	1	9	1
71	38	1	2	2	3	1	2	2	1	1	10	1	2	1	2	1	1	1	8	1
72	41	1	2	2	3	1	2	2	1	1	10	1	4	1	2	1	3	1	12	2
73	35	2	2	1	3	2	1	1	1	1	9	1	4	1	2	2	1	1	11	2
74	19	2	2	3	2	2	2	2	1	1	10	1	4	1	2	3	2	1	13	2
75	32	2	1	3	1	2	2	1	1	2	9	1	2	1	1	1	1	1	7	1
76	26	2	2	3	2	4	2	2	1	1	12	2	2	1	2	2	2	2	11	2

77	48	2	2	3	2	2	1	1	1	1	8	1	3	1	2	2	2	2	12	2
78	25	2	2	3	2	4	1	1	1	2	11	2	3	1	2	1	1	3	11	2
79	40	2	2	1	1	2	1	1	1	1	7	1	3	1	3	1	2	2	12	2
80	18	2	2	4	2	1	2	3	1	1	10	1	3	3	2	1	2	2	13	2
81	22	1	2	4	2	2	2	3	2	1	12	2	3	3	2	1	2	1	12	2
82	40	2	3	1	1	1	4	2	2	1	11	2	1	2	2	2	1	1	9	1
83	23	2	3	4	1	1	3	2	2	1	10	1	3	2	3	2	1	1	12	2
84	36	1	3	4	1	1	3	1	1	1	8	1	3	2	3	3	2	1	14	2
85	33	2	3	2	2	1	3	1	2	3	12	2	3	3	2	2	2	1	13	2
86	28	2	2	1	2	1	4	1	2	2	12	2	2	3	1	1	2	2	11	2
87	23	2	2	2	2	2	2	1	2	1	10	1	4	1	1	1	1	1	9	1
88	30	2	3	1	1	1	2	2	2	3	11	2	2	2	1	1	1	2	9	1
89	20	2	2	3	2	2	1	1	1	1	8	1	2	2	1	1	1	2	9	1
90	19	2	2	2	2	2	2	2	1	1	10	1	3	1	1	1	1	1	8	1
91	21	2	2	2	1	2	1	2	3	1	10	1	3	1	1	1	3	1	10	1
92	25	2		2	1	1	1	1	1	2	7	1	3	1	1	2	2	1	10	1
93	22	2	2	2	2	2	1	2	1	2	10	1	3	1	2	1	1	1	9	1
94	23	2	2	2	2	2	1	2	1	3	11	2	4	1	1	2	1	3	12	2

p2	p6	p8	p14	p15	p16	p17	pt	var	pt	var
2	1	2	2	2	3	2	27	2	52	2
4	2	1	2	2	3	3	28	2	54	2
2	1	1	1	1	2	1	14	1	32	1
4	1	3	1	3	1	3	29	2	58	2
4	3	2	3	3	3	1	29	2	55	2
4	2	1	3	2	2	2	29	2	54	2
4	3	2	2	3	2	3	32	3	57	2
4	2	2	3	1	1	1	27	2	58	2
4	3	2	2	2	2	3	31	3	56	2
4	3	3	3	3	3	2	30	2	58	2
1	1	3	1	4	3	1	31	3	67	3
1	1	1	2	1	2	2	22	2	46	2
1	2	2	3	3	3	3	29	2	54	2
4	2	3	2	3	1	3	32	3	57	2
1	3	3	3	3	3	3	36	3	65	3
1	2	2	2	2	2	2	23	2	50	2
4	1	4	1	2	1	3	26	2	57	2
4	1	2	2	3	1	2	28	2	53	2
1	1	3	3	1	3	3	33	3	67	3
1	2	1	1	2	2	2	17	1	44	1
1	3	3	3	3	3	2	32	3	60	2
1	2	1	2	3	1	1	18	1	36	1
1	2	2	1	1	1	2	19	1	42	1
1	3	3	3	2	2	3	32	3	67	3
1	4	3	2	2	2	2	31	3	65	3

1	4	3	3	4	4	3	35	3	64	3
1	3	4	4	2	2	3	35	3	76	3
1	2	2	1	3	3	3	28	2	52	2
2	3	2	3	3	1	1	28	2	56	2
1	3	2	2	3	2	3	29	2	62	3
2	2	2	2	4	4	2	31	3	54	2
1	2	3	3	2	3	2	24	2	50	2
1	3	3	3	3	2	2	27	2	62	3
1	2	1	3	3	2	1	23	2	51	2
1	3	4	4	4	4	3	31	3	65	3
1	2	3	1	1	4	1	28	2	58	2
2	1	4	2	3	2	3	28	2	51	2
2	2	1	3	3	2	2	25	2	54	2
2	4	3	1	3	1	1	31	3	61	2
1	3	4	4	4	3	2	26	2	54	2
1	3	3	3	3	2	2	28	2	55	2
2	1	2	1	2	2	1	21	1	46	2
2	1	3	3	1	3	3	24	2	49	2
1	2	3	1	1	1	2	20	1	42	1
1	3	1	1	3	1	1	21	1	50	2
2	1	3	3	1	2	3	23	2	48	2
1	3	2	3	2	2	1	25	2	50	2
2	1	3	1	2	2	1	18	1	40	1
4	2	2	2	2	2	1	23	2	41	1
2	1	2	2	2	2	1	18	1	40	1
4	1	2	1	3	2	1	20	1	40	1
4	1	2	1	1	2	1	19	1	40	1

4	1	2	1	1	2	2	21	1	41	1
4	1	2	1	1	2	1	19	1	38	1
1	2	1	1	3	1	2	19	1	40	1
1	2	2	1	3	2	2	21	1	42	1
1	2	2	3	2	1	2	21	1	45	2
1	2	2	3	2	2	2	23	2	44	1
1	2	3	4	2	2	2	24	2	44	1
1	2	2	2	4	2	1	22	2	39	1
1	2	2	2	4	3	1	23	2	45	2
1	1	2	1	4	1	1	18	1	35	1
1	2	1	2	1	2	1	16	1	37	1
1	1	2	2	2	2	3	19	1	42	1
1	1	2	1	2	1	3	18	1	38	1
1	2	2	1	2	2	3	22	2	44	1
1	2	2	1	1	4	2	21	1	42	1
2	3	1	1	1	1	2	17	1	37	1
1	2	1	1	1	1	2	19	1	37	1
2	1	2	1	1	1	1	16	1	35	1
2	1	2	1	1	1	2	19	1	37	1
1	2	1	3	1	1	1	18	1	40	1
2	2	1	2	2	1	2	20	1	40	1
2	1	4	1	2	1	2	20	1	43	1
1	1	2	2	2	3	1	22	2	38	1
1	3	1	2	1	3	2	20	1	43	1
1	3	2	1	1	1	1	20	1	40	1
2	2	1	1	1	2	2	18	1	40	1
2	1	1	1	2	1	2	19	1	38	1

1	2	1	4	1	1	1	19	1	42	1
1	2	1	4	1	3	3	20	1	44	1
1	2	1	3	1	1	2	18	1	38	1
1	2	2	2	1	2	2	22	2	44	1
1	1	1	2	2	2	2	20	1	42	1
4	1	2	2	2	1	2	25	2	50	2
4	1	1	2	3	2	2	24	2	47	2
1	1	1	2	2	2	4	23	2	42	1
4	1	1	1	2	2	2	22	2	42	1
4	1	2	2	1	1	2	19	1	36	1
2	1	2	2	1	1	2	19	1	37	1
1	1	2	1	1	1	1	16	1	36	1
1	2	1	1	2	1	1	16	1	33	1
1	2	2	2	1	1	1	20	1	39	1
2	2	2	1	1	1	1	22	2	45	2

## Anexo N° 7

### Consentimiento informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **"COMPETENCIAS ASISTENCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS MENORES DE 5 AÑOS CON SOBREPESO Y OBESIDAD DEL CENTRO DE SALUD FORTALEZA – ATE VITARTE, 2018"**, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Renzo Gonzalo Treviños Soto.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ...18... de noviembre 2020.



  
(PARTICIPANTE)  
Apellidos y nombres: Flores Moreno Luisa Marie  
N° DNI: 463.135.69

- 1. Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Treviños Soto Renzo Gonzalo  
D.N.I. N°: 434.805.92  
N° de teléfono/celular: 936.740.911  
Email: r.20.40@hotmail.com  
Firma: 
- 2. Asesor(a) de investigación**  
Apellidos y nombres: Vilchez Cuevas Tania Loz  
D.N.I. N°:  
N° de teléfono/celular: 962.630.278  
Email: d.tvilchez@upla.edu.pe  
Firma:

## Anexo N° 8

Documento de permiso de la institución: C.S. Fortaleza

# CONSTANCIA

EL MEDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD FORTALEZA PERTENECIENTE A LA UBG ATE II DE LA DIRIS "LIMA ESTE DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD HACE CONSTATAR QUE EL Sr.

## TREVIÑOS SOTO, Renzo Gonzalo

Se le concedió permiso para realizar una encuesta a madres de familia, que tenían hijos menores de cinco años, que se encontraban en el Centro de Salud, los días 6, 7, 8 de marzo del 2020, dentro de la jurisdicción del establecimiento de salud ubicado en el distrito de Ate Vitarte:

Por lo que se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente, no teniendo ningún valor en acciones contra el estado.

Ate Vitarte 28 de noviembre del 2020

  
MINISTERIO DE SALUD  
C.S. FORTALEZA  
DIRIS ATE II  
\*\*\*\*\*  
Dr. JESUS HUAPAYA VILLEGAS  
MEDICO CIRUJANO - CMP. 31580  
MEDICO JEFE

## Anexo N° 9

### Documento de Declaración de confidencialidad



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

#### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Renzo Gonzalo Trevinos Soto..... identificado (a) con DNI N° 43480592..... egresado la escuela profesional de Enfermería, habiendo implementado el proyecto de investigación titulado "COMPETENCIAS ASISTENCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS MENORES DE 5 AÑOS CON SOBREPESO Y OBESIDAD DEL CENTRO DE SALUD FORTALEZA – ATE VITARTE, 2018", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 20 de Noviembre del 2020.



Apellidos y nombres: Trevinos Soto Renzo Gonzalo  
**Responsable de investigación**

## Anexo N° 10

### Fotografías

#### Foto N° 1



**Descripción:** Identificando el Centro de Salud Fortaleza. Ate Vitarte

#### Foto N° 2



**Descripción:** Entrada del Centro de Salud Fortaleza-Ate Vitarte

**Foto N° 3**



**Descripción: Realizando Encuestas a las madres de familia**

**Foto N° 4**



**Descripción: Realizando Encuestas a diversos padres de familia**

Foto N° 5



Descripción: Realizando Encuestas a diversos padres de familia