



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES  
QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO  
EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD BREÑA – 2021**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO  
INTEGRAL INFANTIL: CONTROL DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO E INMUNIZACIONES**

**PRESENTADO POR:  
QUITO VARGAS, ROCIO YESENIA**

**ASESOR:  
MG. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**

**LIMA- PERÚ**

**2022**



**DEDICATORIA:**

A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida,  
por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a  
través del tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme guiado a lo largo de mi camino y ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

A mis padres por haberme inculcado valores, apoyo y paciencia en todo este tiempo. También a mis hermanas por la motivación constante a seguir con mis ideales.

**ASESOR:**  
**MG. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

**VOCAL** : Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

## ÍNDICE

### 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivos generales.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica.....	15
1.4.2 Metodológica.....	15
1.4.3 Practica.....	16
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	16
1.5.1 Temporal.....	16
1.5.2 Espacial .....	16
1.5.3 Recursos.....	16

### 2. MARCO TEORICO.....

2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Calidad.....	22
2.2.1.1 Calidad de salud en el Perú.....	22
2.2.1.2 Características de la calidad de atención en salud.....	23
2.2.1.3 Instrumento para medir la calidad.....	24
2.2.1.4 Dimensiones de calidad.....	24
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	25
2.2.2.1 Satisfacción del paciente.....	26
2.2.2.2 Niveles de satisfacción.....	28
2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción.....	29

2.2.3 Crecimiento y Desarrollo.....	33
2.2.3.1 Crecimiento.....	34
2.2.3.2 Desarrollo.....	34
2.2.3.3 Importancia del control de crecimiento y desarrollo.....	34
2.2.4 teorías de enfermería.....	35
2.2.4.1 Teoría de Jean Watson.....	35
2.3 Formulación de hipótesis.....	36
2.3.1. Hipótesis general.....	36
2.3.2. Hipótesis específicas.....	36
<b>3. METODOLOGIA</b>	
3.1. Método de la investigación.....	38
3.2. Enfoque de la investigación.....	38
3.3. Tipo de investigación.....	38
3.4. Diseño de investigación.....	38
3.5. Población, muestra y muestreo.....	39
3.6. Variables y operacionalización.....	42
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7.1. Técnica.....	44
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	44
3.7.3. Validación.....	45
3.7.4. Confiabilidad.....	46
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	46
3.9. Aspectos éticos.....	47
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
4.1. Cronograma de actividades (Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt).....	48
4.2. Presupuesto.....	49
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>50</b>
Anexos.....	60
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>60</b>

<b>Anexo 2:</b> Consentimiento informado.....	63
<b>Anexo 3:</b> Instrumento de variable calidad.....	65
<b>Anexo 4:</b> Instrumento de variable satisfacción .....	67

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La satisfacción del paciente es considerado hace más de una década como uno de los ejes a ser evaluado en los servicios de salud, cobrando mayor interés de la salud pública en los últimos años. Sin embargo sigue existiendo gran controversia con respecto a su concepto y métodos de evaluación. Asimismo cobra importancia la visualización del usuario a la atención del prestador de servicios, considerado como pieza esencial para el restablecimiento de la organización y el abastecimiento en las instituciones prestadoras de servicios de salud (1).

La deficiencia en la calidad de atención en salud trae múltiples consecuencias, como el limitado acceso a los centros de salud, servicios incompetentes, reclamos constantes, elevados costos de inversión, personal sanitario y pacientes insatisfechos, irregularidades que afectan la credibilidad de las instituciones de salud públicas y privadas, lo que es peor trayendo como consecuencia la pérdida de vidas humanas (2).

A nivel mundial existe 19.3 millones de profesionales de enfermería, siendo el grupo ocupacional más numeroso con un 59% a comparación con otros profesionales de la salud, donde su labor cumple una importante función de lograr alcanzar el objetivo tercero del desarrollo sostenible (ODS) establecido por la Organización de Naciones Unidas, en donde el profesional se encargará de garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en las diferentes etapas de vida, (3).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el elemento esencial de la cobertura sanitaria universal es la calidad en los servicios de salud. Anualmente se reportan

entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos asociados a una atención deficiente, por lo que se dice que 1 de cada 8 establecimientos no cuenta con abastecimiento básico como el agua, 1 de cada 5 centros no cuenta con servicio de saneamiento y 1 de cada 6 establecimientos de salud no cuentan con instalaciones de lavaderos de manos (4).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la atención primaria trabaja en base a las necesidades sanitarias de una persona en sus diferentes etapas de vida, lo cual incluye la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. (5) Las principales causas de muerte en los recién nacidos de América latina, son las condiciones perinatales y las malformaciones congénitas en un 40% (6).

A nivel europeo, en España 2019 se realizó un estudio en el sistema nacional de salud para analizar la tendencia de los indicadores de satisfacción del usuario entre el 2005 al 2017, donde se reportó que la satisfacción de los usuarios con el personal de enfermería fue estática asimismo el grado de satisfacción relacionado al sistema sanitario aumento en un 6.25% a 6.68%, mostrando una tendencia estática en la satisfacción del usuario (7).

Estudio realizado en Colombia, muestra que el 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con la atención del personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo (CRED), donde el 91,8% considera que el ambiente es adecuado, el 87.1% piensa que existe limpieza en el ambiente físico. Por el contrario, la demora en el tiempo de espera es el ítem que produce una insatisfacción mayor en los padres con el 65.1% catalogándolo como adecuado (8).

A nivel nacional, en el departamento de Arequipa un estudio demuestra que el 52.5% de madres que acuden al programa de crecimiento y desarrollo se sienten satisfechas y el 47.5% se sienten medianamente satisfechas de la atención brindada por el profesional de enfermería. Por otro lado en la dimensión elementos tangibles el 72.7% se encuentran satisfechas, en la dimensión empatía 74.7% refieren estar satisfechos y en la dimensión seguridad demuestra una satisfacción del 85.9%. Llegando a concluir que la mitad de las madres se encuentran satisfechas con la atención del cuidado de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo en los niños y niñas que acuden al Centro de Salud Mariano Melgar (9).

A nivel local, una investigación en Comas demuestra que en las madres con satisfacción inaceptable, el 9.6% refieren que recibieron un nivel bajo de calidad de atención, y el 14.8% calidad media. En cuanto a las madres con satisfacción regular, el 33.1% refieren una calidad de atención media. Por otro lado, en las madres que presentaron satisfacción aceptable únicamente el 35.2% refiere un nivel alto de calidad en la atención brindada por enfermería, evidenciando así que existe relación positiva entre las variables (10).

En el centro de salud Chacra Colorada, en el servicio de crecimiento y desarrollo, se observa a las madres en espera de atención a sus niños quienes refieren: “siempre demoran para atender a mi hijo” “nos hacen esperar afuera en plena pandemia” “la enfermera no me explica bien como debo estimular a mi bebe” “no revisan a mi niño solo lo pesan y lo tallan” “no tienen paciencia todo lo explican rápido”.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña – 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar como la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- b. Determinar como la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- c. Determinar como la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- d. Determinar como la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- e. Determinar como la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La satisfacción, en este caso de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, está vinculado con la atención de calidad al usuario, por ende es de gran importancia al igual que el análisis de sus dimensiones desde el punto de vista teórico, ello contribuirá a las instituciones de salud a identificar las deficiencias y buscar estrategias para mejorar el servicio y así brindar una atención con calidad y calidez humana.

### **1.4.2 Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, el presente trabajo de investigación utiliza para la medición de la variable calidad, un ejemplo de la aplicación del modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL).

Los resultados de esta investigación sirven de base para futuros estudios sobre las deficiencias en la calidad de atención de enfermería que causa insatisfacción en el usuario que acude al servicio de crecimiento y desarrollo (CRED), asimismo está dirigido a futuras investigaciones encaminadas a solucionar el problema hallado, en donde se busque promover estrategias y programas para la concientización de una atención de calidad.

### **1.4.3 Práctica**

El tener datos actualizados sobre satisfacción y calidad de atención del usuario beneficiará a las licenciadas de enfermería que laboran en el C.S Chacra Colorada, ya que la información es actual y confiable, asimismo será entregada al departamento de enfermería para que haga conocimiento al personal de los resultados del estudio y conozcan la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en madres que asisten al servicio de CRED, de esta manera se podrá revertir debilidades y fortalecer la atención primaria de salud, en beneficio de los niños y las niñas menores de 5 años, todo ello mediante la voluntad propia logrando así constituir modelos de profesionales a seguir.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El desarrollo del estudio investigativo se llevará a cabo durante los meses de septiembre y diciembre del 2021.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio de investigación se desarrollará en el C.S del distrito de Breña, en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Región Lima.

### **1.5.3 Recursos**

Los recursos materiales que se utilizarán para el desarrollo del estudio de investigación son el padrón nominal de niños y niñas menores de 5 años y el registro diario del servicio de crecimiento y desarrollo del C.S Breña.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Aldana et al. (11), en su investigación del 2015 que tuvo como objetivo “Caracterizar la satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero Sincelejo. 2014 – 2015”, el estudio fue descriptivo y análisis de datos tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformado por 292 personas que asistieron al servicio de control y crecimiento y desarrollo donde 274 fueron mujeres y 18 hombres, la muestra se dispuso intencionalmente, tomando en cuenta los usuarios registrados en ese momento, tuvo como instrumento la encuesta y como técnica la entrevista, se diseñó un cuestionario básicamente para la investigación de 10 preguntas, previamente validado por expertos y sometido a prueba piloto, obteniéndose como resultados que el 94.2% manifiesta estar satisfecho con la atención que brinda la institución, el 5.5% refiere sentirse insatisfecho y el 0.30% no opina. Lo que llevo a la conclusión, que el percibir calidad en la atención brindada determina la satisfacción o insatisfacción del usuario (11).

Fariño et al. (12), en su indagación del 2018, que tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro”, la metodología de la presente investigación fue de estudio descriptivo de corte transversal, cuantitativo de tipo no experimental, el cual tuvo como muestra a 384 usuarios siendo el tipo de muestra probabilística, tuvo como técnica la encuesta para ello aplico un cuestionario con las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, Teniendo como resultados que el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los

centros de salud, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas. En la dimensión empatía el 80% de usuarios refieren recibir un trato amable (12).

García (13), en su investigación del 2021, tuvo como objetivo “Establecer las experiencias de las madres durante las visitas domiciliarias de las enfermeras para el cumplimiento del esquema de vacunación en la población Huachi Chico”, de diseño cualitativo – descriptivo; la población estuvo conformada por 30 madres. Utilizó la encuesta para la obtención de información, teniendo como resultados que el 90% de madres considera que las visitas domiciliarias de enfermería son importantes y aceptables, mostrando efectividad de la actividad reflejándose de forma significativa y con satisfacción por la atención de calidad del profesional de enfermería (13).

Lobo et al. (1), en su estudio del 2016 que tuvo como objetivo “Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Nóvoa Santos de la ciudad de Ourense”, la investigación es de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, tuvo como muestra a 50 padres de familia, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario. Tuvo como resultado, que el nivel de satisfacción son superiores para el servicio de enfermería, seguido por la atención médica., en otras palabras existe un alto nivel de satisfacción en dicho centro de salud (1).

Paternina et al. (8), en su investigación del 2016, que tuvo como objetivo “Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años de la IPS 20 de Enero Sincelejo.” la metodología de presente estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, como instrumento aplico un cuestionario, tuvo como muestra a 292 usuarios que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, donde 274 eran mujeres y 18 hombres, teniendo como resultado que el 94.2% de los padres aseguraron sentirse satisfechos

con el servicio de crecimiento y desarrollo, el 96.2% recibieron un trato digno y respetuoso, el 91,8% asegura que el ambiente es adecuado, el 81.8% refiere que existe privacidad en la atención, 87.1% considera que el ambiente presenta limpieza y el 65,1% considera como adecuado el tiempo de espera. El estudio tuvo como conclusión, que los elementos que están más relacionados con la satisfacción de los padres son el ambiente adecuado, buen trato y comunicación mientras que el tiempo de espera genera mayor insatisfacción a los mismos (8).

### **Antecedentes Nacionales**

Aguilar (14), en su investigación del 2018, tuvo como objetivo “Determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Centro de Salud Wichanza – La Esperanza, año 2018”. Realizo un estudio con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, mediante la técnica de encuesta, tuvo una muestra de 51 madres y aplico como instrumento 2 cuestionarios, uno para medir la calidad con la metodología SERVQUAL, y el otro para medir la satisfacción de la madre donde se consideró la inserción de una sola pregunta. El estudio confirma la hipótesis planteada que existe relación altamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres (14).

Manuel (15), En su indagación del 2019, que tuvo como objetivo “Analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Ciudad de Dios”. La metodología de la presente investigación fue un estudio tipo descriptivo de corte transversal con un diseño correlacional, la población a estudiar estuvo conformado por 1403 madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo, siendo 302 la muestra de estudio. Tuvo como técnica la entrevista, para la obtención de datos aplicó la encuesta y de

instrumento utilizo 2 cuestionarios aplicado durante los meses de enero a junio, dicho estudio tuvo como resultado que el 70.50% de madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo presentan un alto nivel de satisfacción, el 22.52% satisfacción media y el 1.95% satisfacción baja. Por otro lado en la variable calidad del cuidado se encontró un nivel medio de calidad 59.60%, calidad alta 32.78% y un 7.62% nivel bajo de calidad, por lo que se puede concluir que la calidad del cuidado de enfermería está relacionada con la satisfacción con el control del crecimiento y desarrollo en madres de familia que acuden al Centro de Salud Ciudad de Dios (15).

Pereyra (10), en su investigación del 2018, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel 2018”, el estudio fue de diseño correlacional no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 384 madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, utilizo como técnica la encuesta y como instrumento 2 listas de cotejo una para cada variable con escala politomica de 20 y 19 ítems, los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis planteada, existe relación positiva entre las variables con un nivel alto de correlación siendo el nivel de significancia bilateral de  $p=0.000<0.05$  (10).

Angulo (16), en su investigación del 2018, tuvo como objetivo de la investigación fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Guadalupe, 2018”. El estudio es de tipo observacional, transversal prospectivo y de nivel relacional, tuvo una muestra de 169 madres mediante un procedimiento probabilístico sistemático, para la obtención información aplico como técnica la encuesta y una escala hetero administrado como instrumento, obteniendo como resultados que el 97% de los usuarios manifiestan estar satisfechos respecto a la calidad de atención brindado por la enfermera en el servicio de crecimiento y

desarrollo en la dimensión humana, en la dimensión técnico- científico el 86,7% y en la dimensión entorno el 96.7%, por lo que se puede decir que el nivel de satisfacción de usuarias respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio crecimiento y desarrollo tuvo satisfacción media con el 96,7%, demostrando así que existe relación positiva directa entre la satisfacción de las madres con la calidad de servicio, a mayor satisfacción mayor será la percepción de la calidad de servicio (16).

Maqqe et al. (17), en su indagación del 2020, que tuvo como objetivo “Analizar la relación de la calidad del enfermero con la satisfacción al control de CRED en las madres de niños menores de 3 años”. La metodología del estudio fue descriptivo de correlación, de corte trasversal, la población estuvo conformada por 115 madres a quien se le aplicó 2 instrumentos, la calidad del cuidado y satisfacción SERVQUAL modificado, teniendo como resultados que el 70.4% de las madres refieren que la calidad en la atención de enfermería tiene un nivel alto, sobresaliendo el trato humanizado, el respeto y el cuidado a la privacidad del usuario siendo todo lo contrario el tema de la puntualidad. En cuanto a la satisfacción en el servicio de crecimiento y desarrollo el 77% refiere alto nivel de satisfacción, predominando la empatía con el usuario, infiriendo la necesidad en la dimensión tangible con mayor infraestructura en el servicio 87%, llegando a la conclusión que existe relación entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario en el servicio de crecimiento y desarrollo de forma significativa (17).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad**

Según Donabedian la calidad es un atributo de la atención que ofrecen las instituciones de salud, el cual puede obtenerse en diversos grados y se define como el logro de mayores beneficios y la reducción máxima posible de riesgos para el usuario (18).

La calidad es producir un bien o brindar un buen servicio, es hacer las cosas de manera correcta, es producir lo que el usuario necesita, por ello se dice que la calidad se asemeja a la perfección. No cabe duda que si las instituciones conocieran lo que el cliente desea se podría crear productos y servicios de calidad. En otras palabras la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación, en donde el consumidor confronta la expectativa que tiene del servicio en base a sus creencias frente a su percepción (19).

#### **2.2.1.1. Calidad de atención en el Perú**

La insuficiencia de los servicios estatales de salud en el Perú se manifiesta por un incremento importante de clínicas y consultorios médicos frente a los nosocomios o establecimientos de salud, que en vez de contar con mayor diversidad de especialidades y mejor servicio, se han convertido en instituciones colapsadas, en tanto las instituciones privadas brindan un servicio eficiente resultando ser mejores de los que deberían ocupar el liderazgo en salud pública a nivel nacional. De la misma forma la ausencia de calidad se ve reflejado en la insatisfacción del paciente por el trato brindado por el profesional de salud, las continuas quejas, mal trato, falta de

amabilidad, de una inadecuada comunicación tanto del profesional como del paciente, información ausente, lenguaje demasiado técnico que el paciente no logra entender, ausencia de empatía, incluso es común encontrar al profesional del sector público atendiendo en el sector privado con diferente trato al paciente, siendo ello catalogado como profesionales con ausencia de ética (20).

Por otro lado la superintendencia Nacional de salud (SUSALUD) verifica los estándares de calidad de todas las instituciones prestadoras de salud públicas y privadas del país, donde el estado sanciona sin invertir ni aumentar el presupuesto en capacitaciones, planificar y ejecutar para luego recién evaluar (20).

#### **2.2.1.2. Características de la calidad de atención en salud**

Son aquellas cualidades que deben contar todo servicio de salud para brindar una atención de calidad al público.

- accesibilidad: oportunidad de acceder a la atención en un servicio de salud sin discriminación geográfica ni económica conforme a la necesidad del paciente
- oportunidad: capacidad de lograr satisfacer la necesidad de salud del usuario en el momento preciso.
- continuidad: se refiere a la atención continua del paciente por parte del profesional que brinda el cuidado, a través de intervenciones y actividades necesarias para lograr el proceso de atención.
- suficiencia e integridad: es el lograr la satisfacción de la necesidad de salud del usuario de forma oportuna, adecuada e integral

mediante acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación.

- Racionalidad Lógica y Científica: es la capacidad de conocimientos que reúne el profesional para la solución del problema de salud, con criterios lógicos para la mejoría del servicio que ofrece.
- Efectividad: atención de salud efectiva
- Satisfacción del usuario y atención humanizada: tener consideración las necesidades de diferentes índoles ya sean culturales, religiosas o de formas estilos de vida que sostengan la dignidad del paciente (21).

### **2.2.1.3 Instrumento para medir la calidad**

El Modelo Servqual, es una técnica de investigación comercial que se publicó en el año 1988 creada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en Estados Unidos, con la finalidad de medir la calidad del servicio, a su vez ha pasado, con el transcurrir de los años, por numerosos cambios, revisiones y mejoras. Asimismo es reconocido como un instrumento que permite analizar aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente, conocer la opinión del usuario sobre el servicio prestado, comentarios y sugerencias (19).

### **2.2.1.4 Dimensiones de calidad**

El Modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para la medición del servicio.

- **Fiabilidad:** se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. En otras palabras, que la institución prestadora del servicio cumple con sus promesas, suministro de servicio, solución al problema y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado.
- **Seguridad:** el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad
- **Empatía:** se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** es la apariencia físico, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (19).

### **2.2.2 Satisfacción del usuario**

Uno de los resultados más esperados al brindar un servicio de calidad es la satisfacción del usuario, siendo considerado como una meta a conseguir.

La satisfacción del usuario puede influir en diferentes puntos como:

- el querer recibir o no la atención
- el lugar al que asista para recibir atención
- el estar dispuesto a pagar por el servicio recibido
- la disposición que tenga el usuario de seguir o no con las órdenes encomendadas por el prestador de servicios.
- el volver a recibir o no atención por la misma institución.

- el hecho de que decida recomendar o no el servicio a otras personas.

Por ello, la satisfacción del usuario no dependerá únicamente de la calidad del servicio prestado sino de las expectativas que tenga como usuario de la atención requerida. En otras palabras, si las expectativas del usuario son bajas puede que se sienta satisfecho con recibir un servicio deficiente. Asimismo cuando el usuario observa una calidad de atención incorrecta sus expectativas pueden influir en el comportamiento del personal que presta el servicio, reduciendo así la calidad de atención. Muchas veces el usuario equivocadamente solicita tratamientos o procedimientos que ellos creen que necesitan creyendo así que al recibir lo que ellos creen es símbolo de buena calidad (22).

#### **2.2.2.1 Satisfacción del paciente**

Se define como satisfacción del paciente a la medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, es una variable que influye en la actitud del paciente y a la vez condiciona su actitud frente al personal de salud. El uso del servicio no determina la satisfacción, sin embargo limita en un futuro la utilización del servicio en la misma institución de salud (23).

La satisfacción mide la garantía de la calidad de atención, asimismo es un componente codiciable y de suma importancia en el accionar del personal de salud. Existen diez factores que abarca la satisfacción:

- la accesibilidad de los servicios
- la disponibilidad de los recursos

- la continuidad de los cuidados
- la eficacia de los cuidados
- el costo de los servicios
- la información al paciente
- el acceso a la información
- la competencia profesional de trabajador de la salud
- el entorno terapéutico (23).

En la clasificación de resultados de enfermería (NOC) 3014 satisfacción del paciente/ usuario, nos muestra indicadores para la medición de la calidad de los cuidados del profesional de enfermería al paciente, tales como:

- Acceso a suministros y equipos necesarios para los cuidados
- Conocimiento y experiencia del profesional de enfermería
- Competencia del profesional de enfermería para la realización de procedimientos.
- Mostrar interés por el paciente y familia del paciente.
- Respuestas completas del profesional de enfermería a preguntas elaboradas por el paciente/usuario.
- Instrucción a los padres para mejorar los cuidados del niño
- Limpieza del entorno.

El diagnóstico de enfermería es de suma importancia para brindar una atención integral al paciente, familia y comunidad; para cumplir ello debe ser humana, oportuna, continua y segura. Cuando la población reciba una atención de calidad efectiva y suficiente que

satisfaga sus necesidades estaremos hablando del verdadero concepto de salud (24).

Hoy en día, existe desigualdad entre la oferta de servicios y el volumen de las necesidades de salud, a medida que la sociedad se vuelve más compleja se van asomando nuevas necesidades que no logran satisfacer al paciente (20).

#### **2.2.2.2 Niveles de satisfacción**

Carina Rey M. refiere que el usuario determina diferentes niveles de satisfacción.

- Sacrificio elevado/ prestación de servicio modesta:

Provoca un alto nivel de insatisfacción en el cliente o satisfacción mínima, una percepción negativa del cliente hacia la institución prestadora de servicios que puede dar paso a una queja o reclamo incluso a no desear volver a requerir el servicio.

- Sacrificio modesto/ prestación modesta:

Provoca una moderada insatisfacción o bajo nivel de satisfacción, por ende el juicio del servicio quedara en incertidumbre sobre la oportunidad de repetir la experiencia, solo las siguientes necesidades determinaran una nueva experiencia en el mismo centro.

- Sacrificio elevado/ prestación elevada

Se produce una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo, la incertidumbre de repetir el mismo servicio es menor ya que le brinda una nueva oportunidad de usar el servicio.

- Sacrificio modesto/ prestación elevada

Genera un máximo nivel de satisfacción, donde el juicio es indudablemente positivo, por lo que el cliente brinda una máxima confianza de volver a usar el servicio. Por ello se dice que se consiguió un componente que otorga algo más que la satisfacción, la confianza. En otras palabras si el cliente obtiene confianza continuara visitando la institución prestadora de servicios logrando así la fidelidad del usuario a la institución. (25).

### **2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción**

Según Wolf, y colaboradores considera que existen 3 dimensiones de satisfacción del paciente.

- Cognitiva: se refiere a la calidad y cantidad de la información que ofrecen tanto el medico como la enfermera
- Afectiva: el interés y la comprensión que muestra el personal de salud
- Competencia profesional: las habilidades y destrezas desde el punto de vista competitivo clínico del profesional de la salud.

Mientras que Feleti, Firman y Sanson tras revisar las dimensiones ya mencionadas por Wolf y colaboradores, llegan a la conclusión de que las dimensiones a considerar en la variable satisfacción son:

a) Comunicación

Brindar una explicación clara de lenguaje sencillo para el mejor entendimiento del paciente, manteniendo, condicionando una conversación íntima donde el personal muestre su interés en la salud del paciente.

b) Actitudes profesionales

El profesional de la salud debe mostrar una conducta cordial al iniciar una atención y debe comprender los problemas de salud del paciente.

c) Competencia técnica

El profesional debe contar con los conocimientos propios de su profesión y de habilidades procedimentales para completar su competitividad

d) Clima de confianza

El ambiente donde se atenderá al paciente debe ser agradable y adecuado, para que el paciente entre en confianza y pueda expresarse a tal punto de mostrar sus preocupaciones y miedos.

e) Percepción del paciente de su individualidad

Respeto mutuo entre el profesional de la salud y el paciente cimentado en una relación empática (23).

Por otro lado, Mellado toma en cuenta cuatro dimensiones para la medición de la satisfacción de la madre.

a) **Humana**

La humanidad en enfermería se manifiesta en la acción de entender y tratar al ser humano como persona. Los derechos del paciente y su dignidad son respetados por el profesional de enfermería en todas las etapas de atención del cuidado. Las habilidades de interacción personal que tiene la enfermera cobra importancia para el paciente, como el escuchar sus dudas, entablar una comunicación honesta, brindar una atención en un clima de confianza y simpatía, utilizando para ello una sonrisa, contacto visual y el tacto ayudará a que el paciente coopere o cumpla con las recomendaciones que da el personal de enfermería, mientras que si el profesional no logra simpatía con el paciente sucederá todo lo contrario, causando en el usuario insatisfacción de la atención de enfermería (26).

b) **Segura**

Cuando el profesional de enfermería realiza una ejecución o procedimiento, esta debe ser adecuada y eficiente

con el mínimo de riesgo para el paciente, evitando así el daño físico, psicológico, social o moral. Para ello es necesario el uso de materiales y equipos en buen estado, ambiente de atención al paciente en buen estado, libre de riesgos, para proteger la seguridad de todo aquel que ingrese al área ya sea el paciente o el mismo personal de salud (27).

**c) Oportuna**

El cuidado del profesional de enfermería debe darse mediante la acción e interacción con el paciente a través del contacto físico y personal, asimismo debe intervenir en los estados de presión en el ambiente físico y social. Frente a un estado normal o de emergencia el profesional de enfermería debe tomar de decisiones, para ello debe elaborar y priorizar diagnósticos de la situación para una rápida intervención (28).

El priorizar diagnósticos permite determinar con exactitud que problemas necesitan resolverse con cada paciente y en qué orden, para ello es necesario la obtención de información específica del paciente lo más temprano posible, en líneas generales el cuidado oportuno es aquel cuidado que debe darse en el momento exacto y preciso a través de la priorización de diagnósticos, de acuerdo a la urgencia de la necesidad de atención de enfermería (28).

#### **d) Continua**

La atención de enfermería debe ser continuo y no interrumpido. Esta dimensión se verifica en el componente de crecimiento y desarrollo citando al niño para su próximo control, el profesional se preocupa por la inasistencia del niño a los controles buscando la manera de promover la continuidad recordando la importancia de la atención CRED (28).

### **2.2.3 Crecimiento y Desarrollo**

El control de crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que cuenta con el objetivo de vigilar el apropiado crecimiento y desarrollo del niño y la niña, hacer participar a la familia en el proceso, detectar precozmente ciertas alteraciones o posibles riesgos y la presencia de patologías con la finalidad de facilitar su diagnóstico e intervención temprana para disminuir el riesgo. Por consiguiente el resultado que se espera de la madre, padre o cuidador, son las mejoras de sus prácticas de alimentación y cuidados como base primordial para la promoción del desarrollo infantil temprano (29).

Según la norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años R.M - N° 537-2017/MINSA, el crecimiento y desarrollo es un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de enfermería y/o médico, con la finalidad de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo del niño y la niña (29).

### **2.2.3.1 Crecimiento**

Es el incremento de la masa muscular de un ser vivo que se produce por la multiplicación celular (hiperplasia) o de tamaño (hipertrofia), que está condicionado por componentes nutricionales, culturales, socioeconómicos, emocionales y genéticos (29).

### **2.2.3.2 Desarrollo**

Es un proceso dinámico mediante el cual los seres vivos logran progresivamente hacer realidad la capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de funciones a nivel biológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Asimismo el desarrollo ve influencia por factores ambientales, genéticos y culturales (29).

### **2.2.3.3 Importancia del control de crecimiento y desarrollo**

El control de crecimiento y desarrollo es tiene gran importancia ya que servirá para saber si el crecimiento es adecuado para el niño y la niña en otras palabras si está ganando el peso y la talla que requiere para su edad. Asimismo en el servicio de control CRED se podrá obtener información y consejería a cargo de un profesional de salud, quien realizara a base de un plan de cuidados las pautas precisas para el niño o la niña. En el servicio CRED se evalúa el estado de salud del niño y la niña a través de un examen físico minucioso, se evalúa el peso y la talla, las habilidades que el niño desarrolla de acuerdo a la edad, asimismo se entrega suplemento de

hierro para la prevención o el tratamiento de anemia así como también se realiza descarte de anemia y parasitosis (29).

## **2.2.4 Teoría de enfermería**

### **2.2.4.1 Teoría de Jean Watson**

Esta teoría nos dice que el cuidar es entablar un vínculo de confianza y respeto con el paciente, donde el cuidado y la enfermería están sujetos en los diferentes grupos, asimismo nos dice que el mostrar apoyo al paciente y tener en cuenta los sentimientos servirá para identificar el grado de comprensión, en otras palabras el grado de sinceridad con la que se muestre la enfermera tendrá relación con la eficacia del cuidado (30).

Jean Watson hace un importante señalamiento en su teoría donde afirma que la promoción de la enseñanza y el aprendizaje, permite al paciente mantenerse informado, y para cumplir ello la enfermera deberá estar actualizada con los últimos avances de cuidados en su práctica profesional, capacitándose continuamente para mejorar así la calidad de su servicio (31).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

- Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
  
- Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
  
- Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
  
- Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Método de la investigación**

El presente proyecto de investigación responde al método hipotético deductivo, ya que al emitir una hipótesis acerca de las posibles soluciones del problema planteado se llega a una conclusión lógica, en otras palabras de datos generales validos se obtiene una conclusión específica valida (32).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque es cuantitativo porque emplea la recolección y el análisis de datos para responder a la interrogante de estudio y así demostrar la hipótesis planteada a través de datos estadísticos y mediciones numéricas (33).

#### **3.3 Tipo de investigación**

La investigación es aplicada, porque genera conocimientos que puede influir a mejorar la práctica de forma directa, el cual tiene como objetivo dar solución a problemas, tomas de decisiones o predecir resultados (34).

#### **3.4 Diseño de investigación**

Es observacional descriptiva correlacional de corte transversal, observacional porque no se manipula las variables de estudio, sino que se observa los fenómenos tal cual se dan en su entorno natural, para después ser analizados. En este tipo de diseño únicamente se observa ciertas situaciones que ya existen mas no se construye una nueva. Es descriptivo porque describe las variables y conceptos en un campo de estudio. Es de corte transversal porque los datos se recolectan en un

único momento del tiempo, teniendo como intención describir ciertas variables y analizar su incidencia o relación en un mismo momento (35).

El nivel de estudio es correlacional, porque tiene como finalidad exhibir o comprobar la relación entre las variables y sus resultados, sin embargo no aclara que una variable sea causante de la otra. En efecto, la correlación investiga asociaciones mas no relaciones causales (36).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

La población está constituida por 450 madres que acuden en el cuarto trimestre del año 2021 al consultorio de CRED. (Fuente: Data de usuarios del servicio).

La población o también conocido como universo está constituido por un conjunto de personas o cosas de los que se quiere conocer en una investigación (37).

La muestra está constituida por 207 madres de niños y niñas que acuden al servicio de CRED, gracias a la siguiente formula:

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

$$n = 450, Z^2 = 1.96, p = 0.5, q = 0.5, E^2 = 0.05$$

Reemplazando

$$n = \frac{450 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (450-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{450 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (449) + 3.8416 * 0.50 * 0.50} \quad n = \frac{432.18}{1.1225 + 0.9604} \quad n = \frac{432.18}{2.0829}$$

$$n = 207$$

Aplicando la muestra ajustada:

$$f = \frac{N}{N} = \frac{207}{450} > 10\%$$

$$f = \frac{N}{1 + \frac{N}{N}}$$

Reemplazando obtuvimos:

$$f = \frac{207}{1 + \frac{207}{450}}$$

$$f = 141 \text{ usuarias}$$

La muestra es una porción de la población total a estudiar, para ello existe una variedad de fórmulas para su obtención, asimismo esta representara a la población (37).

El muestreo a utilizarse será no probabilístico por conveniencia a juicio y criterio propio del investigador. El muestreo por conveniencia es un método que consiste en la selección de la muestra por voluntad del investigador, donde la muestra es elegida por su fácil accesibilidad, asimismo no establece notoriamente la población de donde se escoge la muestra, es una rápida manera de conseguir la muestra y sin costo (38).

**Criterios de inclusión:**

- Madres con niños y/o niñas menores de 5 años
- idioma castellano
- Madres que hayan acudido desde una segunda vez en adelante al servicio de CRED.
- madres voluntarias que acepten ser incluidas en el estudio de investigación

**Criterios de exclusión:**

- madres con discapacidad mental
- madres con niños y/o niñas mayores de 5 años
- madres que vengan por primera vez al servicio CRED
- madres con dificultad en el habla , visión y/o audición
- madres que no deseen participar en el estudio

### 3.6 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad de atención

**Definición operacional:** La calidad es un atributo de la atención que ofrecen las instituciones de salud, el cual puede obtenerse en diversos grados y se define como el logro de mayores beneficios y la reducción máxima posible de riesgos para el usuario. Es la interpretación de las madres de la atención brindada por el profesional de enfermería en el servicio de CRED en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se medirá utilizando el cuestionario del Modelo Servqual el cual posee ítems tipo Likert con valor final de alto, regular y bajo. (20).

#### Matriz operacional de la variable: 1

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	Atención eficaz Cumplimiento del horario establecido	Ordinal	Bajo: 21-48 Regular: 49-77 Alto: 78-105
Capacidad de respuesta	Efectividad de la atención Solución de problemas		
Seguridad	Confianza Respeto por la privacidad Conocimiento		
Empatía	Interés por el niño Trato amable y gentil Disposición para el dialogo		
Aspectos tangibles	Equipamiento Recursos materiales Limpieza y ventilación		

**Variable 2:** Satisfacción de las madres

**Definición operacional:** Es la medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, es una variable que influye en la actitud del paciente y a la vez condiciona su actitud frente al personal de salud, como respuesta por parte de la madre de la atención recibida por el profesional de enfermería en el servicio de CRED. Se medirá utilizando un cuestionario de 31 preguntas en las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura, con valor final de alto, regular y bajo (23)

**Matriz operacional de la variable: 2**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Humana	Respeto Información Amabilidad Interés	Ordinal	Alta: 42-62 Media: 21-41 Baja: 0-20
Oportuna	Orientación Información Realización correcta del peso, talla, etc.		
Continua	Cita para el siguiente mes Muestra preocupación Deja indicaciones		
Segura	Tiempo de espera Tiempo de atención Equipamiento Recursos materiales Limpieza y ventilación		

### 3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, donde el investigador pregunta a las personas participes de la investigación con la finalidad de obtener datos de manera ordenada y sistemática que contribuyan en el estudio. Asimismo para recolectar información se realiza las mismas preguntas y en el mismo orden a todos los participantes, denominada como estandarizada (39).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Para la variable calidad se utilizó como instrumento el cuestionario del Modelo Servqual elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988. El instrumento está compuesto por 21 preguntas, dividido en cinco dimensiones: aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), sensibilidad (3 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems), con alternativas: totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

	Bajo	Regular	Alto
Calidad de atención	21-48	49-77	78-105

Para la variable satisfacción de las madres se utilizó como instrumento el cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, dicho cuestionario fue elaborado por Sivana Maque, Milzen Kell y Tarraga Corrales, Carmen Rosa en Arequipa – Perú (2015) en su trabajo de investigación “Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños /as menores de 5 años” , dicho

cuestionario consta de 31 ítems, el cual mide cuatro dimensiones: humana (9 ítems), oportuna (9 ítems), continua (5 ítems) y segura (8 ítems), cada uno de ellos con tres alternativas: nunca (0), A veces (1) y siempre (2).

	Alta	Media	Baja
Humana	13-18	7-12	0-6
Oportuna	13-18	7-12	0-6
Continua	8-10	5-7	0-4
Segura	12-16	6-11	0-5
Satisfacción de las madres	42-62	21-41	0-20

### 3.7.3 Validación

El instrumento de la variable satisfacción, fue validado y tuvo como juicio de expertos a las siguientes personas: Mg. Mestas Ramos Edgar, Lic. Juárez Bernedo y Lic. Chávez Gonzales. Por otro lado, el instrumento de la variable calidad, estuvo validado por juicio de expertos: Mg. Boluarte Carbajal Alicia (Psicometrista), Mg. Checa Carlin Marlene y Mg. Sánchez Coronel Darío.

La validación del instrumento se vincula al nivel de precisión, mide lo que pretende medir, mediante la opinión de juicio o expertos se trata de comprobar la coherencia del instrumento, en otras palabras será necesario para demostrar que el instrumento a aplicar recoge los datos precisos para analizar el tema de investigación (40).

### **3.7.4 Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento de la variable calidad, tuvo una confiabilidad de 0.897 siendo considerado como bueno y el instrumento de la variable satisfacción tuvo un alfa de Crombach de 0.7689, siendo considerado como aceptable.

La confiabilidad del instrumento de medición, se refiere al nivel en donde su uso repetidas veces a la misma persona lograra el mismo resultado, existe una variedad de procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento, dando como resultados coeficientes que van de cero a uno, siendo cero el valor de nula confiabilidad y uno el número máximo de confiabilidad (41).

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

El plan de procesamiento de recopilación de datos del presente proyecto de investigación, iniciará con la aprobación por parte de la universidad al proyecto de investigación, posterior a ello, la universidad redactara una carta de presentación al médico jefe del centro de salud donde se llevara a cabo la encuesta, después de que se cuente con la autorización del centro de salud, se procederá a inscribir el proyecto de estudio en la oficina de docencia e investigación, luego se coordinara con la jefa de enfermeras sobre el cronograma de la aplicación del instrumento. Una vez que se cuente con los datos recolectados se procederá a vaciar la información al Excel para luego ser procesado al SPSS20.

### **3.9 Aspectos éticos**

#### **Principio de autonomía**

El presente estudio aplicará el principio de autonomía, ya que al emplear el cuestionario se respetará la libre decisión de elección de respuestas del entrevistado, de igual manera será informado sobre el proceso que tomaría el cuestionario mediante el consentimiento informado para que el proceso sea formal y correcto.

#### **Principio de beneficencia**

Las madres entrevistadas serán informadas sobre los beneficios que se logrará con su participación en el estudio.

#### **Principio de no maleficencia**

A cada una de las madres a ser entrevistadas, se le informara que su participación en el presente estudio no ocasionara ningún riesgo a su integridad.

#### **Principio de justicia**

Todos los participantes del presente estudio tendrán buen trato, con respeto y amabilidad, de igual manera se aplicara la igualdad, sin discriminación ni preferencias.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021												2022																							
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Enero				Febrero				Abril				Mayo				Junio							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del problema	X	x	x	x																																
Búsqueda bibliográfica			x	x	x	x	x																													
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					x	x	x	x																												
Importancia y justificación de la investigación									x	x																										
Objetivos de la investigación Enfoque y diseño de investigación									x	x																										
Población, muestra y muestreo							x	x	x	x	x																									
Técnicas e instrumentos de recolección de datos									x	x	x	x																								
Aspectos bioéticos									x	x																										
Método de análisis de la información									x	x	x																									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											x	x	x																							
Elaboración de anexos													x	x	x	x	x				x															
Aprobación del proyecto																																				
Sustentación del proyecto de estudio																																				

## 4.2 Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Encuestadores	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Bioestadísticas	S/. 300.00	1	S/. 300.00
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)</b>			
Archivadores	S/. 15.00	1	S/. 15.00
Papel tamaño carta	S/. 0.10	40	S/. 4.00
Tinta impresora	S/. 45.00	4	S/. 180.00
USB	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Lápices	S/. 1.00	1	S/. 1.00
Lapiceros	S/. 2.00	3	S/. 2.00
<b>SERVICIOS</b>			
Fotocopias	S/. 0.10	100	S/. 100.00
Anillados	S/. 10.00	2	S/. 20.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS</b>			
Movilidad, uso del computador	S/. 100.00		
<b>TOTAL</b>	-----	-----	<b>S/. 722.00</b>

## 5. REFERENCIAS

- 1- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5.
  
- 2- Colegio Médico de México brindar calidad en los servicios de salud a los pacientes. [internet] México. Dic 2018 [consultado el 15 de Junio 2021]. Disponible en: <https://www.colegiomedicodemexico.org/portfolio/brindar-calidad-en-el-servicio-de-salud-a-los-pacientes/>
  
- 3- Ghebreyesus T, Iro E, Tlou S, Crisp N y Kennedy A. Situación de la Enfermera en el Mundo [internet] Reino Unido. 2020. [consultado el 16 de Junio 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
  
- 4- Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. OMS. [internet] 2020. [consultado el 17 de Junio 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
  
- 5- Organización Panamericana de Salud. Atención Primaria en Salud. OPS. [internet]. [consultado el 18 de Junio 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

- 6- Organización Panamericana de Salud. Salud del Niño. OPS [internet]. [consultado el 18 de Junio 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
- 7- Pérez V, Maciá L, Gonzales V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. RSP [internet] 2019 Abril; (53)87:1-10. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- 8- Paternina D, Aldana MP, Mendoza KD. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo Revisalud Unisucre [internet] 2017 Enero; 3(1): [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- 9- Nates R, Ruelas J. Nivel de satisfacción de las madres relacionado con cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa, 2021. [trabajo de grado para optar al título de enfermera]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74981/Nates\\_BRK-Ruelas\\_HJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74981/Nates_BRK-Ruelas_HJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 10- Pereyra V. Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018 (tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud) Lima:

Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29727?show=full>

- 11- Aldana M. y Mendoza K. Satisfacción de los padres de los niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero. [trabajo de grado para optar al título de enfermera]. Sincelejo: Universidad de Sucre; 2015. Disponible en:  
<https://repositorio.unisucre.edu.co/bitstream/handle/001/538/T362.4%20A357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
- 12- Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [internet] 2018. Febrero [citada: 2021 Julio 07]; 39 (32): [aproximadamente 22 pp.]. Disponible en:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
  
- 13- García J. Experiencias de las madres ante las visitas domiciliarias del personal de enfermería para el cumplimiento del esquema de vacunación de la población de Huachi Chico. [Tesis para obtener el título profesional de enfermera] Ambato: Universidad técnica de Ambato; 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33683/1/GARC%c3%8dA%20BALT%c3%81N%20JULISSA%20NICOLE%20%28sello%29.pdf>
  
- 14- Aguilar A. Satisfacción de las madres en relación a la calidad del cuidado de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud Wichanza - la esperanza, 2018. [Tesis para obtener el título profesional de

licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25437/aguiar\\_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25437/aguiar_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

15- Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud ciudad de Dios – Arequipa 2018 (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias: Enfermería con Mención en Salud de la Mujer, del Niño y del Adolescente) Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16- Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo den Centro de Salud Guadalupe, junio 2018. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad Cesar 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)

17- Maque A. y Paredes J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de Cred, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa – 2019. [Tesis para obtener el título profesional de enfermera]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10508/ENmalaae%26paapj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 18- López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2018 Jun [citado 2022 Mayo 13]; 27(1-2): 107-107. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es).
- 19- Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [Publicación periódica en línea] 2021 Julio [citado: 2021 Julio 17]: (34), 181-209. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- 20- Lazo O. y Santivañez A. Atención de salud con calidad. Desafíos. [en línea]. Perú: Rec. Sac 2018; 95-210 [citado: 2021 Julio 17]: disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- 21- Duran LM. Calidad en la prestación de servicios de salud. [en línea]. Disponible en: [file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-CalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-CalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360%20(1).pdf)
- 22- Rojas J. Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional en Salud [en línea] Bolivia: Eumet.net; [citado: 2021 Julio 17]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA44&dq=satisfaccio>

n+del+usuario&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj2-  
baN6ePxAhVAqpUCHSjBAFcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false

- 23- De Los Ríos Castillo, José Lauro, Ávila Rojas, Teresa Luzeldy, Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004; XXII (2):128-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- 24- Moorhead S, Johnson M, Maas ML, Swanson E. Clasificación de resultados de enfermería (NOC). Medición de resultados en salud. 6ta ed. Madrid: Elsevier; 2019. 668 p.
- 25- Rey C, La satisfacción del usuario un concepto de alza.Redalyc. [internet]. 2000; (3):139-153. Disponible en : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>
- 26- <https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>
- 27- Mellado C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. . [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos; 2007. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado\\_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 28- Zamora N, Morales I. Atención de enfermería al paciente oportuna, segura, humana y continua. Revista enfermería [internet]. 1990; (13):29-33.

<https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>

- 29- Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. 2017; 122 pág. [Sitio en internet]. Disponible en:  
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
- 30- Revista médica Ocronos - Editorial Científico-Técnica. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja durante Diciembre 2019 – Febrero 2020 vol. III. N° 2 – Junio 2020. Pág. Inicial: Vol. III; n°2:125. Disponible en:  
<https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-cirugia-hospital-general-isidro-ayora/>
- 31- Izquierdo Machín Esther. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev. Cubana Enfermera [Internet]. 2015 Sep [citado 2021 Jul 17] 31(3). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006)
- 32- Cegarra J. Los métodos de investigación [Internet]. España: ediciones Díaz de Santos; 2012 [revisado 2012; consultado 2021 Agosto 13] Disponible en  
[https://books.google.com.pe/books?id=YROO\\_q6wzgc&printsec=frontcover&dq=METODO+INDUCTIVO&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgc&printsec=frontcover&dq=METODO+INDUCTIVO&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- 33- Sampieri R, Collado C, Baptista P. Metodología de la Investigación [internet]. México: McGraw-Hill Interamericana; 2003 [revisado 2003; consultado 2021 Agosto] Disponible en: (Microsoft Word - SAMPIERI HERNANDEZ, R. Cap.1.doc) (uba.ar)
- 34- Burns N, Grove SK. Investigación en enfermería [internet]. España: Elsevier; 2005 [consultado 2021 agosto] Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=5UNB9ZknC84C&pg=PA31&dq=INVESTIGACION+BASICA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjrnsafyAhXdD7kGHXzZC\\_gQ6AEwBnoECAIQAg#v=onepage&q=INVESTIGACION%20BASICA&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5UNB9ZknC84C&pg=PA31&dq=INVESTIGACION+BASICA&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjrnsafyAhXdD7kGHXzZC_gQ6AEwBnoECAIQAg#v=onepage&q=INVESTIGACION%20BASICA&f=false)
- 35- Gómez MM. Introducción a la metodología de la investigación científica. [internet]. Argentina: Editorial Brujas; 2006 [consultado 2021 Agosto] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA85&dq=metodologia+de+la+investigacion+tipos+de+dise%C3%B1o&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwic56s3KzyAhVhILkGHVf2BWMQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20tipos%20de%20dise%C3%B1o&f=false>
- 36- Bernal CA. Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales [internet]. México: Pearson Educación; 2006 [consultado 2021 Agosto] Disponible en : [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA113&dq=niveles+de+investigacion+correlacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=niveles+de+investigacion+correlacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-)

jZuK3KfyAhWLDrkGHQ1eB\_AQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=niveles%20de%20investigacion%20correlacional&f=false

37- López PL, Población muestra y muestreo. Rev. Scielo [internet] .2004 (citado el 19 de agosto 2021); 09(08): 69-74. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012)

38- Mejía J, Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú. [internet] Perú: Editorial de la facultad de ciencias sociales Universidad Nacional Mayor de san Marcos; 2002 [Revisado 2002, consultado 19 de Agosto 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=xUGdrk\\_Z6g4C&pg=PA121&dq=muestreo+por+conveniencia&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjo3tLgrb7yAhWJJBkGHXLBAUAQ6AEwAHoECAgQA#v=onepage&q=muestreo%20por%20conveniencia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xUGdrk_Z6g4C&pg=PA121&dq=muestreo+por+conveniencia&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjo3tLgrb7yAhWJJBkGHXLBAUAQ6AEwAHoECAgQA#v=onepage&q=muestreo%20por%20conveniencia&f=false)

39- Díaz V. Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial [internet]. España: Esic; 2001 [consultado 2021 Septiembre] Disponible en : [https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=tecnica+de+investigacion+la+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwim8\\_jszPjyAhXJrpUCHXJGAdIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tecnica%20de%20investigacion%20la%20encuesta&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=tecnica+de+investigacion+la+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwim8_jszPjyAhXJrpUCHXJGAdIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tecnica%20de%20investigacion%20la%20encuesta&f=false)

40- Gento S, Gunter H. La investigación en el tratamiento educativo de la diversidad. [internet] España: Uned; 2012 [consultado 2021 Septiembre] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=xjy28afSJNsC&pg=PA105&dq=validez+jucio+de+expertos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEt->

Sr6vjyAhUUF7kGHZk1AawQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=validez%20juicio  
%20de%20expertos&f=false

- 41- Silva R, Brain L. Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico. [internet]  
México: Formación gráfica.;2006 [consultado 2021 Septiembre] Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?id=q0EzLNie4kYC&pg=PA66&dq=validez+de+instrumento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi05dWx6PjyAhXQr5UCHbD1CLUQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=validez%20de%20instrumento&f=false>

## Anexo N° 1: Matriz de consistencia

**Título de investigación:** Calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud breña – 2021.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar como la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</li> <li>- Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es aplicada, porque genera conocimientos que puede influir a mejorar la práctica de forma directa, el cual tiene como objetivo dar solución a problemas, tomas de decisiones o predecir resultados (34).</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Es observacional descriptiva correlacional de corte transversal, observacional porque no se manipula las variables de estudio, sino que se observa los fenómenos tal cual se dan en su entorno natural, para después ser analizados. Es descriptivo porque describe las variables y conceptos en un campo de estudio. Es de corte transversal porque los datos se recolectan en un único momento del tiempo. es correlacional, porque tiene como finalidad exhibir o comprobar la relación entre las variables y sus resultados (35,36)</p>

<p>crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el</p>	<p>Determinar como la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Determinar como la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Determinar como la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</li> <li>- Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</li> <li>- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</li> </ul>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción de las madres</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Humana</p> <p>Oportuna</p> <p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p>La población está constituida por 450 madres que acuden en el cuarto trimestre del año 2021 al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Breña. (Fuente: Data de usuarios del servicio).</p> <p>La muestra estará constituida por 141 madres gracias a la siguiente formula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}</math> </div> <p>N =450, Z<sup>2</sup> = 1.96, p = 0.5, q = 0.5, e<sup>2</sup> = 0.05</p> $n = \frac{450 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (450-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$ <p>Remplazando:</p> <p>n= 207</p>
--	---	---	---	---

<p>establecimiento de salud Breña-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en madres que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Breña-2021?</p>	<p>crecimiento y desarrollo.</p> <p>Determinar como la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p>			<p>Aplicando la muestra ajustada:</p> $f = \frac{N}{N} = \frac{207}{450} > 10\%$ $f = \frac{N}{1 + \frac{n}{N}}$ <p>Remplazando obtuvimos:</p> $f = \frac{207}{1 + \frac{207}{450}}$ $f = 141 \text{ usuarias}$ <p>El muestreo a utilizarse será no probabilístico por conveniencia a juicio y criterio propio del investigador (36).</p>
---	---	--	--	---

## **Anexo N° 2: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION EN SALUD**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:**

“Calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud breña – 2021”

**Nombre de la investigadora:**

Quito Vargas Rocio Yesenia

**Propósito de estudio:** Determinar como la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) asimismo, será de mucha ayuda para que el profesional de enfermería conozca el nivel de su satisfacción y mejore la calidad de atención en el servicio de CRED.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Ud. no hará ningún gasto durante el estudio

**Confidencialidad:** La información que usted proporciona estará protegido, solo el investigador podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este o acerca de la investigación, puede dirigirse a Rocio Quito Vargas, autora de esta investigación.

**Participación voluntaria:** su participación en este estudio es completamente voluntario y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido

Indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellido del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombres y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 24 de Septiembre del 2021

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante

### Anexo 03: Instrumento de la variable calidad

INSTRUCCIONES: Rellene el siguiente formulario indicando sagrado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de laboratorio clínico. Muchas gracias por su participación. SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERÁ UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Considerar que (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

N°	DIMENSIONES/ ítems	ALTERNATIVAS				
		Marca solo 1 respuesta por pregunta				
	<b>DIMENSION 1 : ASPECTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.					
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud es visualmente atractiva.					
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tienen uniforme que las identifique.					
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos.					
	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>					
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, evitan reprogramar las citas pactadas.					
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.					
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.					
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.					
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras.					

	<b>DIMENSION 3: SENSIBILIDAD</b>					
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido					
11	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de Centro de Salud Breña, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.					
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.					
	<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>					
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.					
14	Usted se siente segura(o) de los procedimiento que se les va a realizar a su hijo (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña.					
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.					
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud.					
	<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>					
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.					
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios					
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual los usuarios).					
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.					
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades (requerimientos de salud) específicas de su hijo (a)					

## Anexo 04: Instrumento de la variable Satisfacción

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESPECIALIDAD: Enfermería en salud y desarrollo integral infantil: crecimiento y desarrollo e inmunizaciones

TEMA: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD BREÑA – 2021”

### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	ÍTEMS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	<b>HUMANA</b>			
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda			
2	La enfermera llama al niño o niña por su nombre			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial			
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño o niña durante la atención.			
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a			
6	La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad			
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta			
	<b>OPORTUNA</b>			
10	Pesan y tallan a su niño/a			
11	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a			
12	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a			
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.			
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a			

16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
	<b>CONTINUA</b>			
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño/a.			
22	La enfermera le da fecha para su próximo control.			
23	La enfermera le entrega indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
	<b>SEGURA</b>			
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a			
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30-45 min).			
29	El consultorio mantiene ventilación e iluminación adecuada.			
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.			

