



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del  
servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Sanchez Vidal, Nicole Stefany (orcid.org/ 0000-0003-2640-6511)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/ 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

*Quien guía mis pasos en todo momento, es él quien me ayudó a no desvanecer y seguir luchando para poder culminar con mi maestría.*

### **A mis padres: Martín y Fanny**

*A mi padre que se encuentra en el cielo, quien me enseñó a ser perseverante ante cualquier adversidad que se me presente en la vida, y a mi madre por siempre estar conmigo en todo momento, por sus consejos brindados y por el amor incondicional que me brinda cada día.*

### **A mi tía: Vanessa**

*Por su apoyo y comprensión en los momentos más difíciles.*

### **A mis hermanos: Jhordy, Xiomara y Javier**

*Quienes son mi motivo de seguir adelante y mis logros son los suyos.*

**Nicole Sanchez Vidal**

## **Agradecimiento**

### ***A mi asesora Dra. Miryam Griselda Lora Loza***

*Por su gran apoyo que me brindó durante el transcurso del desarrollo de mi investigación, lo cual fue sumamente importante para poder así culminar con éxito.*

### ***A mis docentes de posgrado de la Universidad César Vallejo***

*Quienes aportaron en mi formación académica, con la finalidad de mejorar la salud de la población.*

### ***Al Centro de Salud San Martín de Porres***

*Quienes contribuyeron y me apoyaron en la recolección de la información necesaria para poder realizar mi investigación.*

**Nicole Sanchez Vidal**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo, en el mes de Mayo del 2022.....	23
<b>Tabla 2:</b> Nivel de calidad de atención de enfermería, Establecimiento I-3 .....	24
<b>Tabla 3:</b> Nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3 .....	25
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3 .....	26
<b>Tabla 5:</b> Relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3 .....	27
<b>Tabla 6:</b> Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3 .....	28

## Resumen

La primera infancia es una etapa primordial en el crecimiento y desarrollo de todo ser humano, es por ello que se ha convertido en una de las principales prioridades de los centros de atención de primer nivel. La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento nivel I-3, realizado en Trujillo en el mes de Mayo del 2022; el tipo de investigación fue aplicado, con diseño no experimental, correlacional, transversal; teniendo como muestra 136 madres de familia; se utilizó un instrumento que mide la calidad de atención, y otro instrumento para medir la satisfacción de la madre. Los resultados encontrados fueron, que el 63.97% presentó un nivel de calidad de atención buena, y el 75.00% una satisfacción alta; además la dimensión técnica científica se relaciona con el nivel de satisfacción con un Spearman  $R = 0.680$  y un valor  $p < 0.05$ ; la dimensión humana se relaciona con el nivel de satisfacción con un Spearman  $R = 0.715$  y valor  $p < 0.05$ ; la dimensión entorno se relaciona con el nivel de satisfacción con un Spearman  $R = 0.676$  y un valor  $p < 0.05$ . La conclusión es que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, teniendo un Spearman  $R = 0.810$  y un valor  $p < 0.05$ .

**Palabras clave:** calidad, atención, enfermería, satisfacción, crecimiento y desarrollo.

## **Abstract**

Early childhood is a fundamental stage in the growth and development of every human being, which is why it has become one of the main priorities of first-level care centers. The research had the objective of determining the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction in mothers of children treated in the growth and development service, of an Establishment level I-3, carried out in Trujillo in the month of May 2022. ; the type of research was applied, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design; having as a sample 136 mothers; An instrument was used to measure the quality of care, and another instrument to measure the mother's satisfaction. The results found were that 63.97% presented a good level of quality of care, and 75.00% a high satisfaction; In addition, the scientific technical dimension is related to the level of satisfaction with a Spearman  $R = 0.680$  and a  $p$  value  $< 0.05$ ; the human dimension is related to the level of satisfaction with a Spearman  $R = 0.715$  and  $p$  value  $< 0.05$ ; the environment dimension is related to the level of satisfaction with a Spearman  $R = 0.676$  and a value  $p < 0.05$ . The conclusion is that the quality of care is related to the satisfaction of the mothers of the children cared for in the growth and development service, with a Spearman  $R = 0.810$  and a  $p$  value  $< 0.05$ .

**Keywords:** quality, attention, nursing, satisfaction, grow and development.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que al brindar atención al usuario esta debe ser de calidad, y se da a medida en que los servicios de salud amplían la oportunidad de obtener mejorías en la salud del usuario, de acuerdo al conocimiento científico que tiene todo profesional; lo cual se puede medir continuamente para mejorar la atención en función de sus necesidades del usuario, ya sean familiares o comunitarias (OMS, 2020). Tal es así, que la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería ha cobrado importancia en la última década con relación a sus derechos del usuario y al de la salud (El Peruano, 2015); el acceder a los servicios de salud con calidad estos deben ser integrales, eficaces, seguros, oportunos, eficientes, con el único fin de poder brindar una atención de calidad al usuario a lo largo de su ciclo vital (OMS, 2016).

Asimismo, a nivel mundial, en Pakistán, el 62% presentó una adecuada satisfacción con respecto a la calidad de atención de enfermería, a diferencia del 38% que no se encontraron satisfechos (Zarish et al, 2020); por ende, en Etiopía, el 36.8% presentó una calidad de atención de enfermería alta (Gishu et al, 2019); por otra parte, a nivel de Latinoamérica y el Caribe, en Cuba, el 94% presentó una satisfacción aceptable con respecto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, por lo que el vínculo de dicho profesional para con el usuario es cercano y a la vez tienen una relación de manera directa (Lages, 2016).

Sin embargo, a nivel nacional, en el Perú, en la ciudad de Lima, el 66.00% presentó una calidad de atención de enfermería mediano y el 76.2% una satisfacción mediana en las madres de familia que acudieron con su niño al servicio de crecimiento y desarrollo (Castillo y Atoche, 2018); además, a nivel local, en la ciudad de Trujillo, el 44.4% de las madres de

familia indicó un nivel de calidad de atención de enfermería regular, y el 44.4% presentó un nivel de satisfacción regular, haciendo énfasis que cada usuario es único y percibe de manera particular las situaciones que se le presente (Chávez, 2020).

Por lo tanto, la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería imparte más allá de lo físico, biológico, emocional y psicológico, ya que aquí se incluye la sensibilidad humana en el campo de las interrelaciones y la empatía para con el usuario (Triana, 2017); por ello, es necesario mencionar que el profesional de enfermería es quien tiene mayor contacto con los usuarios, como también el de satisfacer las necesidades esenciales; indicando que dicho profesional es el recurso más cuantioso en todo establecimiento de salud (Ugarte, 2018; Kannan et al, 2019).

Además, la OMS indicó que uno de los objetivos principales para poder evaluar todo logro del sistema de salud es la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda; en este sentido la asistencia sanitaria debe reflejarse siempre en resultados que abarquen todo respecto a salud, ya que todos los recursos deben utilizarse de forma eficiente y evitar riesgo para con el usuario (OMS, 1994).

Por ende, la calidad de atención y la satisfacción del usuario están interrelacionadas, ya que la parte objetiva es la calidad de atención, enfocándose en la prestación del servicio brindado por el profesional de salud; sin embargo, la satisfacción es subjetiva, y esta es la percepción que tiene el usuario respecto a la prestación del servicio por parte del establecimiento (Boamah et al, 2016), viéndose reflejado si es que esto se cumple o supera sus expectativas con respecto a los servicios de salud (Hernández et al, 2021).

En cuanto al Establecimiento I-3, situado en el Distrito de Trujillo, tiene una población de 4 mil 743 menores de 5 años pertenecientes a su jurisdicción, encontrando que, en el año 2021 se atendió a una población de 2 mil 219 menores de 5 años; y en el año 2022 al mes de Abril se atendió a mil 193 menores de 5 años, originando el interés para realizar la presente investigación (Área de estadística del Establecimiento I-3).

En base a lo expuesto anteriormente, se pudo afirmar que en el Establecimiento I-3, las madres que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo (CRED) con sus menores de 5 años manifestaron que cuando el profesional de enfermería le atendió a su menor no lo evaluaban minuciosamente y, hubieron veces que dentro del servicio de CRED no hubo privacidad por lo mismo que el personal de salud entraba a entregar las historias clínicas de los demás niños, interrumpiendo la atención; también indicaron que en ocasiones el profesional de enfermería no se lavaba las manos antes de atenderlos, manifestando molestia en ellas; y frente a esta problemática se planteó la siguiente pregunta, ¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo, en el mes de mayo del 2022?

El presente estudio se justificó teóricamente, porque el Ministerio de Salud (MINSa) se basó en la teoría de Donabedian para la variable calidad de atención de enfermería y para medir la satisfacción de las madres que asistieron al servicio de CRED se utilizó el de Modo de Calidad de Servicio (SERVQUAL), con la finalidad de comprobar la teoría en el ámbito de la enfermería sobre la calidad de atención y buscar la satisfacción al respecto de ello, para así poder garantizar una adecuada atención y oportuna en el servicio de CRED.

Desde el enfoque práctico, el presente estudio se realizó porque existe la necesidad de mejorar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción que percibe el usuario atendido en el servicio de CRED al 100%, con la necesidad de resolver los problemas existentes, y por ende se contribuirá a tomar decisiones óptimas para así lograr alcanzar niveles altos con respecto a la calidad de atención de enfermería y con ello lograr una satisfacción alta en las madres que asistirán al servicio de CRED con su menor niño.

Por consiguiente, se justificó metodológicamente, ya que por medio de los instrumentos utilizados se pudo medir la relación entre las variables previamente mencionadas, y de esta forma se pudo obtener resultados verdaderos y confiables, a fin de aportar conocimientos, y el poder resolver los problemas y dificultades, impartiendo a raíz de las causas que lo originan, para así lograr contrastar con los resultados, los cuál será útil para posteriores investigaciones.

Y por último se justificó socialmente, ya que después de realizar la investigación de acuerdo a las conclusiones y recomendaciones lo que se espera es un aporte social adecuado de tal manera que los usuarios se beneficien en la atención sobre todo en el servicio de CRED, con la finalidad de ocasionar una buena satisfacción en las madres de los niños.

Consecuentemente, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo, en el mes de Mayo del 2022.

Además, los objetivos específicos, son, a) Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería, de un Establecimiento I-3 b) Identificar el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento

y desarrollo, de un Establecimiento I-3 c) Establecer la relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, d) Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, e) Establecer la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3.

Así mismo, se propuso el supuesto hipotético, si existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo en el mes de Mayo del 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para que la investigación tenga un sustento teórico, se encontraron estudios previos, extendiéndose sobre ambas variables del estudio, por ende, Aldana y Mendoza (Colombia, 2015), determinaron qué tan satisfecho estaba el padre del niño que asistió al programa de detección de las alteraciones de crecimiento y desarrollo, según la investigación fue descriptiva, transversal, participaron 292 padres, donde el instrumento utilizado fue un cuestionario. Se encontró que el 95% se encontraron satisfechos con el servicio brindado y el 5% no lo estaba. Concluyeron que los usuarios que percibían buena calidad de atención se sintieron satisfechos, y viceversa.

Del mismo modo, Carmen y Sosa (Lima, 2017), determinaron la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED, siendo el tipo de investigación correlacional, transversal, de diseño no experimental, donde participaron 50 madres, cuyos instrumentos fueron dos cuestionarios para medir ambas variables. Se encontró que el 58.8% presentó una calidad de atención baja y el 42% satisfacción baja. Concluyendo que ambas variables se relacionan entre sí, con un valor p de 0.002.

Además, Castillo y Atoche (Lima, 2018), determinaron la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED, siendo el tipo de investigación correlacional, transversal, de diseño no experimental, participaron 235 madres, por lo que los instrumentos a utilizar fueron dos cuestionarios para medir ambas variables. Encontraron que el 66.00% presentó una calidad de atención mediano y el 76.2% una satisfacción mediana. Concluyendo que ambas variables guardan relación, con un valor p de 0.000.

Por su parte, Ríos (Iquitos, 2020), determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños atendidos en el servicio de CRED, siendo el tipo de investigación correlacional, transversal, de diseño no experimental, donde participaron 120 madres; y los instrumentos a utilizar fueron dos cuestionarios para medir ambas variables. Se encontró que el 76.7% presentó una calidad de atención alta y el 87.5% una satisfacción alta. Concluyendo que ambas variables tienen relación, con un p de 0.001.

Sin embargo, Pareja y Rodríguez (Arequipa, 2019), determinaron la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños que asistieron al servicio de CRED; el tipo de investigación fue correlacional, transversal, de diseño no experimental, participaron 104 madres; se utilizó dos cuestionarios. Se encontró que el 92% presentó una calidad de atención alta y el 71% una satisfacción alta; la dimensión técnica científica presentó un nivel alto al igual que la satisfacción con un 62%, y p de 0.220; por consiguiente, la dimensión humana presentó un nivel alto al igual que la satisfacción con un 58%, y p de 0.114; la dimensión entorno presentó un nivel alto al igual que la satisfacción con un 62%, y p de 0.114. Concluyendo que entre ambas variables existe relación, con un p de 0.003.

A su vez, Hidalgo (Ica, 2018), determinó la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asistieron al servicio de CRED, por lo que el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional transversal, de diseño no experimental, participaron 121 madres; los instrumentos a utilizar fueron dos cuestionarios para medir ambas variables. Encontrando que el 61.2% presentó un nivel de calidad de atención buena y satisfacción alta con un 49.6%. Concluyendo que ambas variables tienen relación, con un p de 0.000.

Con respecto a, Quispe (Ica, 2018), determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres que asistieron al

servicio de CRED, siendo el tipo de investigación correlacional, transversal, de diseño no experimental, participaron 168 padres, y como instrumento se utilizó una guía de observación para medir la calidad de atención y un cuestionario para medir la satisfacción. Se encontró que el 51.48% presentó un nivel de calidad de atención regular, y el 56.80% satisfacción intermedia. Concluyendo que ambas variables guardan relación, con un Rho de Spearman de 0.614 y un p de 0.001.

Además, Villacorta (Huaraz, 2018), determinó la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del padre que acude con su menor al servicio de CRED, donde el tipo de estudio fue correlacional, transversal, de diseño no experimental, participaron 139 padres; se utilizaron dos cuestionarios para ello. Se encontró que el nivel de calidad de atención fue alto con un 99.3% y el 89.9% satisfacción alta; la dimensión técnica científica tuvo relación con la satisfacción en un nivel alto con un 89.2%, y un p de 0.003; la dimensión humana tuvo relación con la satisfacción en un nivel alto con un 89.2%, y un p de 0.007; por último, la dimensión entorno mostró relación con la satisfacción en un nivel alto con un 82.7%, con un p de 0.000. Concluyendo que ambas variables se relacionan, teniendo un p de 0.003.

Sin embargo, García (Trujillo, 2018), identificó la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños que acuden al servicio de CRED, siendo el tipo de investigación transversal, correlacional, de diseño no experimental, participaron 77 madres; cuyo instrumento a utilizar fueron dos cuestionarios para medir ambas variables. Se encontró que el nivel de calidad de atención fue media con un 74%, y el 55.8% satisfacción media. Concluyendo que ambas variables guardan relación entre sí, con un p de 0.002.

Además de los antecedentes, se desarrollará las teorías relacionadas a cada una de las variables, no sin antes de empezar a desarrollar un poco al respecto del ámbito de aplicación que es en el servicio de CRED.

Según Norma Técnica N° 137-MINSA/2017/DGIESP, contribuye a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de los niños y niñas menores de 5 años sin ninguna discriminación, brinda la oportunidad de poder acceder a los servicios de salud como parte de sus derechos; así mismo, una evaluación adecuada en su CRED, siendo individual e integral ya que cada uno tiene características propias y específicas lo cual lo distingue; por lo que, el CRED se define como el conjunto de actividades periódicas y sistematizadas realizadas por el profesional de enfermería, con el fin de detectar tempranamente los riesgos que puedan presentar, y de esa forma posibilitar la atención oportuna (MINSA, 2017).

Ante la evidencia de las investigaciones mencionadas podemos decir que la satisfacción que presenta el usuario es un gran indicador de calidad de atención brindada en todo servicio de salud; por ende, se seleccionaron teorías para el presente estudio, como también el aporte de diversos autores que definen la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños del servicio de CRED, teniendo importancia en los servicios de salud con la finalidad de mejorar los resultados sanitarios a menor costo (Febres y Mercado, 2020).

Por ello, la teoría de la calidad total de Edwards Deming, indica que la calidad es todo proceso continuo de enseñanza aprendizaje, por lo que la congruencia siempre se va a reflejar en la percepción que pueda tener todo usuario, y a la vez repercute en la toma de sus decisiones y en los niveles de productividad organizacional; por ello, el ser constante va a permitir mejorar los servicios de salud, el aportar una filosofía de coordinación, el desistir de la dependencia, el mejorar constantemente los sistemas de producción, brindar capacitación, el establecer liderazgo, construir confianza, romper toda clase de barreras, tomar decisiones para poder gestionar una adecuada calidad de atención en el servicio (1986).

Así mismo, en el sector salud, la calidad de atención significa brindar un servicio consecuente a las necesidades del usuario fuera de lo que se espera (Molina et al, 2004); sin embargo, el MINSA hace énfasis en que la calidad de atención es toda acción que se realiza en los servicios de salud, destinadas a atender a los usuarios, teniendo en cuenta las dimensiones que según Donabedian, ayudarán a lograr los objetivos deseados por los que proveen los servicios de salud, logrando que el usuario se sienta seguro, y el servicio brindado sea eficaz y eficiente, logrando la satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida (2009).

Además, el nivel de calidad de atención indica si la atención brindada fue buena o mala, incluyendo factores como conocimientos, tecnología y el recurso humano necesario; pero hay veces que el profesional de salud subestima los factores que los usuarios consideran importantes y priorizados en su atención (Amed et al, 2019; Febres y Mercado, 2020); en otras palabras, la atención de baja calidad es un gran obstáculo para la resolución efectiva de los problemas de salud, por lo que es importante realizar evaluaciones periódicas y recomendar soluciones adecuadas a los problemas que se presenten en cada establecimiento de salud (Suárez et al, 2018).

Es necesario recalcar que la calidad de atención está sujeto a las expectativas que el usuario va a tener a como quiere ser atendido, pero si sus expectativas van en descenso podría sentirse satisfecho con el deficiente servicio brindado; por ello se debe educar a todo usuario sobre sus derechos los cuales son imprescindibles en cualquier servicio; y es aquí que parte la importancia que si un usuario conoce sus derechos y está informado va a conseguir una atención de calidad eficiente, conllevando a que tendrán que responder a sus necesidades (Cuatrecasas y González, 2017).

Por ende, el profesional de enfermería es un pilar fundamental en el cuidado de atención humanizada y por el respeto a la integridad que brinda día a día, lo resaltante que tiene dicho profesional es la humanización, satisfaciendo las necesidades del usuario; por ello, debe mantener una actitud constructiva y comunicación asertiva frente a las realidades sociales en el campo de la salud, sin importar los problemas e incidentes que puedan presentarse (Castro y Simian, 2018).

Por consiguiente, la calidad de atención de enfermería se define como la realización de todas las características y acciones que restablezcan el nivel de salud brindado a cada usuario (Moreno, 2005); así mismo, es el resultado logrado a través de la gestión del cuidado, que satisface las necesidades reales y percibidas del usuario, siendo una de las principales preocupaciones de dichos profesionales y allí se deben orientar todas las acciones para lograr la mejora en la atención brindada a los usuarios (Ramírez et al, 2013); sin embargo, la calidad de atención que brinda todo establecimiento de salud se refleja en el nivel de satisfacción de todo usuario, siendo este una evaluación de suma importancia para con el sistema de salud de hoy en día (Hernández et al, 2021).

Cabe mencionar, que una de las personas más sobresaliente en el campo de la calidad de atención fue Donabedian, quien conceptualiza la calidad de atención como el nivel del manejo de los recursos apropiados para poder obtener mejorías en la salud del usuario, disminuyendo los riesgos que puedan presentar durante la atención brindada (Donabedian, 1986).

Sin embargo, las dimensiones de la calidad de atención según Donabedian es la estructura, esta incluye instalaciones físicas, las comodidades, equipos, medicamentos, recurso humano, siendo todo ello necesario más no suficiente para brindar una adecuada calidad de atención; seguidamente el proceso, es la clave para el aseguramiento de la calidad

con condiciones mínimas que garantizan una alta probabilidad de lograr resultados satisfactorios de la atención; y el resultado es la conclusión del proceso de la atención al usuario, mediante los insumos requeridos y el tiempo empleado, el cual es medido mediante indicadores de morbimortalidad, capacidad o discapacidad debido a una enfermedad, siendo el mejor medio para evaluar el nivel de la calidad de atención brindada (Donabedian, 1993).

Por ende, las dimensiones de la calidad de atención según el MINSA, están basadas en la teoría de Donabedian; la primera dimensión es la técnica-científica, se basa en los conocimientos científicos, utilización de la tecnología que hace uso el profesional para poder atender y resolver un problema de salud; teniendo como característica a la efectividad, eficacia, eficiencia, la continuidad, seguridad y la integralidad (MINSA, 2007); sin embargo, las acciones por parte del profesional de enfermería deben ser constantemente evaluadas y a la vez mejoradas, esto conlleva a que las atenciones brindadas se deben dar en condiciones óptimas, con todos los elementos disponibles, y de esta manera, cumpliendo las expectativas del usuario que será atendido (Borré y Vega, 2014).

En cuanto a la segunda dimensión, esta es la humana, la cual conlleva a la relación interpersonal durante la atención de salud brindada, teniendo como características el respeto a los derechos y a la cultura, haciendo referencia de cómo debe ser el trato al usuario, el brindar información veraz, tratar con amabilidad al momento de dialogar, brindar un trato cordial en la atención aplicando la ética profesional (MINSA, 2007); por lo que el profesional de enfermería juega un rol importante en la relación usuario-enfermero, abarcando el comportamiento que debe optar dicho profesional, por ello dicho profesional debe brindar un trato humanizado (Elers, Gilbert, 2016).

Y finalmente, la tercera dimensión es la del entorno, esta se refiere a las facilidades que tiene cada establecimiento para brindar un mejor servicio y generar un costo razonable; este se relaciona en cómo el usuario se sienta cómodo a través de un ambiente adecuado, el que se encuentre limpio, ordenado, que guarde la privacidad al momento de la atención y el brindar la confianza desde el momento que ingresa el usuario a dicha entidad prestadora de servicio (MINSa, 2007); por ello se hace hincapié que el profesional de enfermería que brinda la atención debe hacerlo en óptimas condiciones con el fin de no afectar la seguridad del usuario, teniendo en cuenta siempre la integralidad (Caballero et al, 2018).

Sin embargo, la satisfacción del usuario siempre será un indicador de la calidad de atención, es por ello que se contó con el modelo de SERVQUAL, el cual mide el nivel de satisfacción; y estos datos obtenidos mediante dicho modelo va a permitir mejorar la capacidad de toda organización que provea de servicios de salud, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden a una entidad prestadora de salud para ser atendidos; por ello, se utilizó esta herramienta para así poder medir la satisfacción en madres de niños que asisten al servicio de CRED (MINSa, 2011; Hernández et al, 2021); por ende, la satisfacción son las expectativas del servicio recibido y las expectativas que tiene el usuario sobre el profesional de salud en las condiciones en que este presta el servicio (Castro et al, 2003).

Además de ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que la satisfacción siempre va a estar relacionado con la experiencia racional o cognitiva, definida en términos de una brecha notable entre las aspiraciones y los logros, arraigada en la comparación de las expectativas y del comportamiento del servicio brindado; por ello existen muchos factores uno de ellos son las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios del mismo establecimiento de salud, por ende, la

satisfacción varía en cada usuario por las diferentes circunstancias (OPS, 2018).

Cabe resaltar, que la satisfacción del usuario es el valor subjetivo de la atención recibida, y se da a través de la evaluación de la calidad de la atención y la capacidad de identificar oportunidades de mejora (Zafra et al, 2015; Becerra et al, 2020); además, el MINSA, hace énfasis que la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de un establecimiento de salud con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre las atenciones brindadas; por ello la Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA, teniendo como finalidad el saber identificar las causas primordiales del nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de proporcionar acciones de mejora continua en todo establecimiento, apoyado en la satisfacción del usuario (MINSA, 2011).

Por otro lado, el nivel de satisfacción en el usuario se basa en 4 niveles, uno de ellos es el contamiento, porque es aquí donde el usuario percibe todo beneficio brindado por parte de la entidad prestadora y esta queda satisfecha; seguidamente, el placer, hace hincapié que cuando el usuario llega a satisfacer sus necesidades, obtiene niveles altos de satisfacción; otro de ellos es el estancamiento, esta indica que cuando las expectativas son superadas, y es aquí cuando el usuario queda satisfecho; a diferencia del alivio, donde el usuario deja de sentir que está satisfecho (Oliver, 1997).

La satisfacción del usuario, es una información sumamente valiosa sobre la calidad de atención percibida por ello, permite que se incorpore como aquella medida de mejora en el ámbito asistencial; además (Arrébola et al, 2014), indicando que la satisfacción del usuario es la predicción de todas las intenciones futuras de volver a adquirir un servicio (García et al, 2012).

Por ende, el MINSA plantea cinco dimensiones para valorar la satisfacción del usuario; la primera dimensión son los aspectos tangibles,

estos son los aspectos físicos percibidos por el usuario en relación con la condición y apariencia externa de las instalaciones, equipos, recurso humano, medios de comunicación, la limpieza y la comodidad (MINSA, 2011; Aguilar, 2017); por ende, esto conlleva a que el profesional de enfermería cuente con las mejores instalaciones en su servicio, con el fin de brindar calidad de atención para con el usuario, cumpliendo las necesidades de ellos (Borré y Vega, 2014).

Como segunda dimensión, es la fiabilidad, esta tiene la capacidad de cumplir satisfactoriamente con el servicio prestado, teniendo en cuenta las características de continuidad y estructura coherente, ya que el profesional de enfermería debe brindar la atención de acuerdo al orden de llegada del usuario, de esta manera asegurando que todos los procedimientos se lleven correctamente (MINSA, 2011); siendo esta la capacidad de brindar el servicio de forma adecuada y el de cumplir lo que se promete; concluyendo que desde el primer momento que el profesional de enfermería brinda su atención esta debe darse de una manera correcta, confiable y segura (Zurro et al, 2014).

Así mismo, la tercera dimensión es la capacidad de respuesta, esta se refiere al manejo oportuno por parte del profesional de salud de acuerdo a sus competencias en el establecimiento, aquí se emplea la gestión de atención al usuario, donde todo proceso debe ser simple, fácil, y a la vez resolver cualquier duda (MINSA, 2011); en esta dimensión existe la disposición de poder ayudar a los usuarios y el proporcionar una prestación de servicio oportuno (Zurro et al, 2014); por ello, el profesional de enfermería debe mantener una actitud buena para con los usuarios con la finalidad de resolver sus dudas durante la atención (Gérvás et al, 2006).

Por otro lado, la cuarta dimensión es la seguridad, esta mide la confianza que generan las actitudes de los profesionales de salud, demostrando conocimiento, amabilidad, la capacidad de comunicación y el brindar

confianza en el momento de la atención (MINSA, 2011; Aguilar, 2017); sin embargo, el profesional de enfermería se encuentra inmersamente involucrado en desempeñar sus acciones evitando la ausencia de daños para con el usuario a la hora de su atención en la entidad prestador de salud (Da Silva, 2014).

Y, por último, la quinta dimensión es la empatía, esta se refiere a la capacidad que tiene el ser humano en ponerse en el lugar del otro y comprender lo que el usuario pueda expresar, de esta manera satisfaciendo sus necesidades, brindándole un cuidado adecuado y personalizado (MINSA, 2011), en otras palabras, es el interés por conocer y entender las necesidades del usuario y la atención personalizada la cual se brinda en ese momento (Aguilar, 2017); resaltando que el profesional de enfermería siempre debe tener la habilidad del poder percibir los sentimientos del usuario, el ponerse en el lugar del otro, y así poder comprender a profundidad la situación por la que está pasando el usuario (Triana, 2017).

Por ello es conveniente subrayar, que la satisfacción del usuario es un factor determinante en la calidad de atención de los servicios de salud; de esta manera, saber qué tan satisfechos se encuentra el usuario ayudará a cerrar la brecha y redefinir las fortalezas para desarrollar un sistema de salud el cual brinde la atención de calidad que los usuarios necesiten (Febres y Mercado, 2020), donde la satisfacción de todo usuario es un indicador de calidad de atención que se brinda en toda entidad prestadora de servicio de salud, por lo que conocer el nivel de ello va a minimizar los errores y conlleva a que se reafirme fortalezas con el fin de desarrollar un sistema de salud el cual brinde una atención de calidad para con lo usuarios (Lázaro et al, 2021).

Sin embargo, todo usuario acude al establecimiento con la esperanza de ser atendido de la mejor manera, ellos acuden con la idea que la atención pueda satisfacer sus necesidad, infraestructura adecuada, y son estas características las cuales van a permitir determinar el nivel de satisfacción

del usuario, y bajo lo mencionado anteriormente es que surge la necesidad de que las entidades prestadoras se preocupen por mejorar la atención permitiendo cambiar los paradigmas de la salud (Fariño et al, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, ya que buscó la solución de los problemas existentes en un grupo de personas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental, ya que no se pudieron manipular ambas variables, correlacional simple por el mismo hecho que se describió la relación entre ambas variables, y transversal por lo que los datos recogidos se dieron en un periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

$$X_1 \text{ ————— } Y_1$$

Donde el gráfico fue de la siguiente forma:

X<sub>1</sub>: Calidad de atención de enfermería.

Y<sub>1</sub>: Satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Calidad de atención de enfermería.

##### Dimensiones

- Técnica-Científica.
- Humana.
- Entorno.

**Variable 2:** Satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo.

**Dimensiones**

- Aspectos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

Se realizó la operacionalización de las variables (Anexo N° 1).

**3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

**Población**

Estuvo conformada por 210 madres de niños y niñas menores de 5 años que asistieron al servicio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres.

**Criterios de inclusión:**

- Madres de niños o niñas menores de 5 años que acuden al servicio de CRED.
- Madres que acepten participar en el estudio de investigación.
- Madres que no tengan limitaciones para comunicarse.
- Madres que acuden entre 2 a más veces al servicio de CRED con su niño o niña menor de 5 años.

**Criterios de exclusión:**

- Padres o apoderados que acuden al servicio de CRED por la ausencia de la madre.

**Muestra**

Se aplicó una fórmula estadística para muestras finitas, obteniendo una muestra de 136 madres de niños y niñas menores de 5 años que

fueron atendidos en el servicio de CRED del Establecimiento I-3 de Trujillo (Anexo N° 4).

### **Muestreo**

Fue un muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante sorteo, ya que todos los participantes tuvieron las mismas probabilidades de estar incluidos en la muestra.

### **Unidad de análisis**

Madres de niños y niñas menores de 5 años que fueron atendidos en el servicio de CRED del Establecimiento I-3 de Trujillo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Se utilizó la técnica encuesta para ambas variables del estudio, aplicándola a las madres de niños y niñas menores de 5 años que asistieron al servicio de CRED del Establecimiento I-3 de Trujillo.

### **Instrumentos**

Se utilizó el tipo de instrumento cuestionario para las dos variables de estudio. El instrumento de calidad de atención consta de 20 ítems, y está comprendido en 3 dimensiones; dimensión técnica-científica (8 ítems), dimensión humana (7 ítems) y la dimensión entorno (5 ítems) (Anexo N° 2), así mismo, su validez y confiabilidad fueron realizados por Cerna y Ruiz en el año 2020 (Anexo N° 7).

El cuestionario de satisfacción en madres de niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, consta de 20 ítems, y está compuesto en 5 dimensiones, aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (4 ítems) y

empatía (4 ítems) (Anexo N° 3), así mismo, su validez y confiabilidad fueron realizados por Cerna y Ruiz en el año 2020 (Anexo N° 8).

### **3.5. Procedimientos**

Para el presente estudio se solicitó la autorización al Director del Centro de Salud San Martín de Porres para la aplicación de los instrumentos respectivos y se le explicó el propósito del estudio; después de haber obtenido el permiso, se aplicaron las encuestas a cada madre de niños o niñas menores de 5 años que asistieron al servicio de CRED y que cumplieron con los criterios de selección, con una duración de 15 a 20 minutos por cada instrumento para así obtener la información necesaria, y finalmente, se agradeció a cada madre por su participación voluntaria.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información se registró en una hoja de cálculo de Excel (Anexo N° 10), luego se procesó los resultados mediante el software estadístico SPSS versión 25. Para este estudio se utilizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov (Anexo N° 11) ya que el estudio estuvo conformado por más de 50 participantes, es por ello que se aplicó la prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre ambas variables y comprobar su significancia estadística, donde, si  $p < 0.05$ , es decir, existe una relación significativa entre las dos variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Investigación basada en la Declaración de Helsinki, se consideró el principio número siete, este estuvo enfocado en el respeto por los participantes, y el principio número veinticuatro estuvo enfocado, en la confidencialidad de la información brindada por parte de los

participantes, como también el uso adecuado de la información brindada para fines académicos (Asociación Médica Mundial, 2013).

Se aplicó el principio de autonomía donde se brindó información necesaria con respecto a la finalidad de la investigación, cada participante colaboró de forma voluntaria firmando el consentimiento informado; por ende, también se aplicó el principio de justicia donde se les trató de la misma manera a cada participante explicando que la información brindada sería confidencial sin dañar su imagen; y por último el principio de la no maleficencia ya que ningún participante sufrió algún daño, tratándoles siempre con el debido respeto que se merecen (Gómez, 2009).

Finalmente, el presente trabajo se sometió a la herramienta antiplagio llamado "Turnitin" para avalar la originalidad del presente estudio brindado por la Universidad (Universidad César Vallejo, 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo, en el mes de Mayo del 2022*

Calidad de atención de enfermería	Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Deficiente</b>	3	2.21	1	0.73	0	0.00	4	2.94
<b>Regular</b>	1	0.73	28	20.60	16	11.76	45	33.09
<b>Buena</b>	0	0.00	1	0.73	86	63.24	87	63.97
<b>Total</b>	4	2.94	30	22.06	102	75.00	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

Valor - Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.810	0.000

La tabla 1 muestra que el nivel de calidad de atención de enfermería fue buena y el nivel de satisfacción fue alto (63.24%) resaltando que las madres de familias refirieron que la enfermera muestra habilidad y seguridad al momento de atender a su niño; sin embargo el nivel de calidad de atención fue regular y el nivel de satisfacción fue medio (20.60%), debido a que a veces la enfermera no brinda educación a la madre con algún tipo de material educativo; y por último, el nivel de calidad de atención fue deficiente y un nivel de satisfacción bajo (2.21%), debido a que muy pocas veces observaron que la enfermera se lava las manos antes y después de atender a su niño. Para el presente estudio se utilizó la prueba no paramétrica, donde el Rho Spearman fue de 0.810 lo cual significa muy buena correlación y el valor de p fue 0.000, indicando relación entre ambas variables.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención de enfermería, de un Establecimiento I-3*

Nivel de calidad de atención de enfermería	N°	%
<b>Deficiente</b>	4	2.94
<b>Regular</b>	45	33.09
<b>Buena</b>	87	63.97
<b>Total</b>	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 2 indica que el nivel de calidad de atención fue buena (63.97%), esto se debe a que el profesional de enfermería demuestra habilidad y seguridad durante la atención del niño; seguidamente el nivel de calidad de atención fue regular (33.09%), teniendo como característica resaltante que hay veces que la enfermera no se presenta diciendo su nombre, y en ciertas ocasiones no hay privacidad en la atención del niño por lo que el personal de salud ingresa y sale del consultorio de CRED a entregar historias de los niños que posteriormente serán atendidos; y finalmente se encontró que el nivel de calidad de atención fue deficiente (2.94%), debido a que la enfermera no realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3*

Nivel de satisfacción en madres	N°	%
<b>Bajo</b>	4	2.94
<b>Medio</b>	30	22.06
<b>Alto</b>	102	75.00
<b>Total</b>	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 3 indica que el nivel de satisfacción fue alto (75.00%) en las madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, donde una de las características más resaltantes fue que la enfermera les inspira confianza, le responde sobre alguna duda que tuviera; seguidamente el nivel de satisfacción fue medio (22.06%) debido a que la atención en el servicio es de manera rápida; y finalmente se encontró que el nivel de satisfacción fue bajo (2.94%), ya que la enfermera no realiza el control al niño de una manera minuciosa y hay veces que no hay privacidad dentro del consultorio de CRED.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3*

Técnica Científica	Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Deficiente</b>	4	2.94	4	2.94	0	0.00	8	5.88
<b>Regular</b>	0	0.00	25	18.39	50	36.76	75	55.15
<b>Buena</b>	0	0.00	1	0.73	52	38.24	53	38.97
<b>Total</b>	4	2.94	30	22.06	102	75.00	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

Valor - Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.680	0.000

En tabla 4 se observa que el nivel de la dimensión técnica científica fue bueno y el nivel de satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo fue alto (38.24%), debido a que la enfermera le explica sobre cada procedimiento a realizar a su niño y otra de las características más resaltantes es que la enfermera muestra la habilidad y seguridad al momento de atender a su niño. Por ende, la relación entre la dimensión técnica científica y la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, el Rho de Spearman fue de 0.680 indicando buena correlación y significativa debido a que el valor p fue 0.000.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3*

Humana	Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Regular</b>	4	2.94	20	14.71	13	9.56	37	27.21
<b>Buena</b>	0	0.00	10	7.35	89	65.44	99	72.79
<b>Total</b>	4	2.94	30	22.06	102	75.00	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

Valor - Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.715	0.000

La tabla 5 indica que el nivel de la dimensión humana fue buena y el nivel de satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo fue alto (65.44%), ya que refieren que la enfermera está dispuesta a escucharles sobre cualquier duda que pueda presentar, y para ello la enfermera usa un lenguaje claro y fácil de poder comprender. Además de ello, la dimensión humana y la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo obtuvo un Rho de Spearman de 0.715 indicando buena correlación y significativa debido a que el valor p fue 0.000.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3*

Entorno	Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Deficiente</b>	3	2.21	2	1.47	0	0.00	5	3.68
<b>Regular</b>	1	0.73	23	16.91	27	19.85	51	37.49
<b>Buena</b>	0	0.00	5	3.68	75	55.15	80	58.83
<b>Total</b>	4	2.94	30	22.06	102	75.00	136	100.00

**Nota:** Elaboración propia

Valor - Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.676	0.000

En tabla 6 se observa que el nivel de la dimensión entorno fue buena y el nivel de satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo fue alto (55.15%), ya que cuando ingresan al servicio de CRED para que su niño sea atendido la gran mayoría de veces lo encuentran limpio y ordenado, y por ende también cuenta con una buena iluminación y ventilación. Siendo así, que la dimensión entorno y la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo obtuvo un Rho de Spearman de 0.676 indicando buena correlación y significativa debido a que el valor p fue de 0.000.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a las características generales del presente, las cuales se encuentran ubicadas en el Anexo N° 9, se encontró que la edad del niño(a) el 57.35% fueron menores de 1 año; con respecto a la edad de la madre el 31.62% oscilaba entre los 23-27 años; de acuerdo al estado civil el 61.76% de las madres fueron convivientes; así mismo, con respecto a la ocupación el 55.88% son ama de casa; y finalmente, según el grado de instrucción el 48.53% presentaron secundaria completa.

Resultados similares encontró Aldana y Mendoza, en Colombia, en el año 2015, donde el 52.40% de la edad de los padres oscilaba entre los 21-35 años, y con referente al sexo, fue el femenino que predominó con un 93.80%; por ende, según Ríos, en Iquitos, en el año 2020, la edad de la madre oscilaba entre los 21-35 años con un 35.8%; así mismo, Quispe, en Ica, en el año 2018, indicó que las edades de los padres oscilaban entre los 20-29 años en un 49.11%, donde el 68.05% fueron de sexo femenino; sin embargo, discrepa con Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, donde la edad de la madre oscilaba entre los 29-38 años, con un 43.9%.

Con respecto al estado civil, el presente estudio discrepa con Aldana y Mendoza en Colombia, en el año 2015, donde el 56.00% fueron solteros; así mismo, Quispe, en Ica, en el año 2018, indicó que el 44.97% fueron casados.

Haciendo énfasis en la ocupación, el presente estudio presentó resultados similares, por lo que según Ríos, en Iquitos, en el año 2020, el 63.3% eran ama de casa.

Con respecto al grado de instrucción, el presente estudio guarda similares resultados con respecto a Ríos, en Iquitos, en el año 2020, indicó que el 64.2% contaba con secundaria completa; seguidamente, Quispe, en Ica, en el año 2018, refirió que el 50.30% contó con secundaria completa; además, Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, resaltó que el 50.4% contaba con secundaria completa.

La tabla 1 del presente estudio, indica la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, donde el Rho de Spearman fue de 0.810 y el valor de p fue 0.000, vale decir, que mientras el nivel de calidad de atención sea buena habrá una satisfacción alta (63,24%); de lo contrario, si la calidad de atención es deficiente habrá una baja satisfacción (2,21%); es por ello, que la satisfacción es un indicador de la calidad de atención que se brinda en toda entidad prestadora de servicio de salud, por lo que conocer el nivel de ello va a minimizar los errores y conllevará a que se reafirme fortalezas con el fin de desarrollar un sistema de salud el cual brinde una atención de calidad para con los usuarios (Lázaro et al, 2021).

Así mismo, se encontró estudios similares como el de Ríos, en Iquitos, en el año 2020 su estudio presentó un valor p de 0.001 indicando que ambas variables presentaron un nivel alto; de igual manera, Pareja y Rodríguez, en Arequipa, en el año 2019, indicó que su estudio contó con un p de 0.003; además, el estudio de Hidalgo, en Ica, en el año 2018, su estudio presentó un valor p de 0.000; y por último, Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, su estudio presentó un valor p de 0.003.

Haciendo hincapié que ambas variables, están interrelacionadas, donde la calidad de atención está enfocada en la prestación del servicio que será brindado por el profesional de salud; sin embargo, la satisfacción es la percepción que tiene el usuario respecto a la prestación del servicio por parte del establecimiento (Boamad et al, 2016); y así el usuario conoce sus derechos y está informado va a conseguir una atención de calidad eficiente, conllevando a que tendrán que responder a sus necesidades (Cuatrecasas y González, 2017).

Sin embargo, los resultados del presente estudio difieren con los resultados de Carmen y Sosa, en Lima, en el año 2017, donde la calidad de atención fue baja al igual que el nivel de satisfacción, con un valor p de

0.002; además Castillo y Atoche, en Lima, en el año 2018, indicaron que el nivel de calidad de atención fue mediano y el nivel de satisfacción de igual manera, con un p de 0.000; así mismo, Quispe, en Ica, en el año 2018, indicó que el nivel de calidad de atención fue regular y el nivel de satisfacción intermedia, con un p de 0.001; y finalmente, García, en Trujillo, en el año 2018, recalcó que el nivel de calidad de atención fue media, del mismo modo que del nivel de satisfacción, con un valor p de 0.002.

Cabe mencionar que la calidad de atención está sujeto a las expectativas que el usuario va a tener a como quiere ser atendido, pero si sus expectativas van en descenso podría sentirse satisfecho con el deficiente servicio brindado; por ello se debe educar a todo usuario sobre sus derechos los cuales son imprescindibles en cualquier servicio (Cuatrecasas y González, 2017).

Con respecto a los resultados de la tabla 2, se encontró que el nivel de calidad de atención de enfermería fue buena, con un 63.97%; asimismo, en el sector salud, la calidad de atención significa brindar un servicio consecuente a las necesidades del usuario fuera de lo que se espera (Molina et al, 2004); sin embargo, el MINSA hace énfasis en que la calidad de atención es toda acción que se realiza en los servicios de salud, destinadas a atender a los usuarios, haciendo énfasis que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería imparte más allá de lo físico, biológico, emocional y psicológico, ya que aquí se incluye la sensibilidad humana en el campo de las interrelaciones y la empatía para con el usuario (Triana, 2017).

Sin embargo los resultados son similares a los de Pareja y Rodríguez (Arequipa, 2019), obteniendo una calidad de atención alta con un 92%, además, Villacorta (Huaraz, 2018), el 99.3% presento un nivel alto de calidad de atención, seguidamente Ríos (Iquitos, 2020), presentó una calidad de

atención alta con un 76.7%, a su vez, Hidalgo (Ica, 2018), presentó una calidad de atención buena con un 61.2%.

Y a la vez discrepan con Carmen y Sosa (Lima, 2017), ya que el 58% presentó una calidad de atención baja; de igual manera con Castillo y Atoche (Lima, 2018), donde el 66.00% presentó una calidad de atención mediano, seguidamente, Quispe (Ica, 2018), presentó una calidad de atención regular con un 51.48%, y po último, Gracia (Trujillo, 2018), presentó un nivel de calidad de atención media con un 74%.

Con respecto a los resultados de la tabla 3, se encontró que el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, fue alto con un 75.00%; es por ello, que la satisfacción siempre va a estar relacionado con la experiencia racional o cognitiva, definida en términos de una brecha notable entre las aspiraciones y los logros, arraigada en la comparación de las expectativas y del comportamiento del servicio brindado; por ello existen muchos factores, uno de ellos son las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios del mismo establecimiento de salud, por ende, la satisfacción varía en cada usuario por las diferentes circunsntancias (OPS, 2018).

Estos resultados son similares a los de Aldana y Mendoza, en Colombia, en el año 2015, quienes encontraron que el 95% se encontró satisfecho con el servicio brindado; así mismo, Ríos, en Iquitos, en el año 2020, indicó que el nivel de satisfacción fue alto con un 87.5%; por otro lado, Pareja y Rodríguez, en Arequipa, en el año 2019, indicaron que el nivel de satisfacción fue alto con un 71%; asimismo, Hidalgo, en Ica, en el año 2018, su estudio presentó un nivel de satisfacción alta con un 49.6%; así mismo, Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, hizo hincapié que el nivel de satisfacción fue alto con un 89.9%; por ello es importante identificar las causas primordiales del nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de proporcionar acciones de mejora continua (MINSa, 2011).

A su vez, el estudio discrepa con Carmen y Sosa, en Lima, en el año 2017, quienes encontraron que el nivel de satisfacción fue bajo con un 42%; así mismo, Castillo y Atoche, en Lima, en el año 2018, indicaron que el nivel de satisfacción fue mediana con un 76.2%; además, Quispe, en Ica, en el año 2018, indicó que el nivel de satisfacción fue intermedio con un 56.80%; y, por último, García, en Trujillo, en el año 2018, encontró que el nivel de satisfacción fue media con un 55.8%; donde la satisfacción del usuario es el factor determinante en la calidad de atención, y ello va a contribuir en saber que tan satisfechos se encuentran los usuarios, con la finalidad de ayudar a cerrar la brecha y redefinir las fortalezas para desarrollar un sistema de salud el cual brinde una atención de calidad (Febres y Mercado, 2020).

En la tabla 4, indica que el nivel de la dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería fue buena y el nivel de satisfacción fue alta con un 38.24%, con un Rho de Spearman de 0.680 y un valor p de 0.000; esta está encaminada en la búsqueda de plantear mejores acciones y realizar procedimientos seguros para con los usuarios, refiriéndose a los conocimientos científicos y a la forma en que se hace uso la tecnología por parte del profesional de enfermería, con el fin de brindar una atención de calidad (MINSAL, 2007).

Los resultados son similares a lo de Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, encontró que esta dimensión presenta relación con un nivel alto en un 89.2%, con un p de 0.003; sin embargo, discrepa con los de Pareja y Rodríguez, en Arequipa, en el año 2019, quienes encontraron que la dimensión técnica científica guarda relación con la satisfacción en un nivel alto con un 62%, con un p de 0.220.

La tabla 5, hace hincapié que el nivel de la dimensión humana fue bueno y el nivel de satisfacción fue alto con un 65.44%, con un Rho de Spearman de 0.715, y un valor p de 0.000; hace énfasis al aspecto humanístico, siendo muy fundamental esa relación interpersonal durante la atención que se

brinda al usuario, resaltando como características el respeto hacia los derechos y a la cultura que pueda tener el usuario, el brindar información veraz y fidedigna, tratarlos con amabilidad, el brindar un trato cordial durante la atención para con el usuario, y finalmente, el aplicar la ética profesional; por lo que el profesional de enfermería siempre debe ser empático con el usuario considerándolo como un ser biopsicosocial (MINSAL, 2007).

Resultados similares al de Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, encontró que esta dimensión guarda relación en un nivel alto con un 89.2%, con un p de 0.007; sin embargo, el estudio discrepa con el de Pareja y Rodríguez, en Arequipa, en el año 2019, encontraron que la dimensión humana tiene relación con la satisfacción en un nivel alto con el 58%, con un p de 0.114.

En la tabla 6, el nivel de la dimensión entorno fue buena y el nivel de satisfacción fue alto con un 55.15%, con un Rho de Spearman de 0.676, con un valor p de 0.000; se refiere al ambiente, a las facilidades que brinda cada establecimiento de salud, para así brindar un adecuado servicio, el cual genera un bajo costo, a la vez se relaciona con que el usuario se sienta cómodo, donde el ambiente debe ser cálido, limpio, ordenado, guardando siempre la privacidad y brindando la confianza al usuario durante la atención; es aquí donde el profesional de enfermería debe brindar un ambiente agradable, respetando siempre la privacidad del usuario durante su atención o durante la realización de algún procedimiento (MISA, 2007).

Resultados similares al de Villacorta, en Huaraz, en el año 2018, encontró que esta dimensión guarda relación en un nivel alto con un 82.7%, con un valor p de 0.000; sin embargo, el presente estudio discrepa con el de Pareja y Rodríguez, en Arequipa, en el año 2019, encontraron que la dimensión entorno guardó relación con la satisfacción con un nivel alto en un 62%, y un valor p de 0.114.

Este presente estudio puede ser la base para proponer un estudio cuantitativo que permita considerar las características actuales de la población en cuanto al servicio de salud que espera recibir.

## VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención de enfermería se relaciona con un nivel bueno y significativo (Spearman  $R= 0.810$ ; sig.  $p<0.05$ ) con la satisfacción de las madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, en un Establecimiento de Salud I-3 de Trujillo.
2. El nivel de calidad de atención de enfermería fue bueno con un 63.97%, en un Establecimiento de Salud I-3 de Trujillo.
3. El nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo fue alto con un 75.00%, en un Establecimiento de Salud I-3 de Trujillo.
4. La dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con un nivel bueno y significativo (Spearman  $R= 0.680$ ; sig.  $p<0.05$ ) con la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo de un Establecimiento I-3 de Trujillo.
5. La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con un nivel bueno y significativo (Spearman  $R= 0.715$ ; sig.  $p<0.05$ ) con la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo de un Establecimiento de Salud I-3 de Trujillo.
6. La relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con un nivel bueno y significativo (Spearman  $R= 0.676$ ; sig.  $p<0.05$ ) con la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo de un Establecimiento de Salud I-3 de Trujillo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Informar al jefe del Establecimiento de Salud sobre los resultados de la investigación, y a la vez difundirlo con el profesional de enfermería del servicio de CRED, con la finalidad de que dicho profesional se encuentre informado acerca de la atención que brinda y se den cuenta de cómo esto influye en la satisfacción de la madre que acude con su menor al servicio de CRED.
2. Las capacitaciones para con el profesional de enfermería deben ser más prácticas, con el fin de poder llevar a cabo sus habilidades y destrezas, dicho profesional debe estar en constante actualización con el fin de empoderar a las madres de familia a través de medios audiovisuales, materiales didácticos, sesiones educativas, con el fin de brindar una calidad de atención buena y que las madres de familia se sientan satisfechas al 100%.
3. Se deben realizar estudios más grandes, en relación de todos los niveles de complejidad I-3, y resaltar las características más relevantes en cada uno de ellos, para así poder comparar la problemática de cada Establecimiento de Salud.
4. Implementar un buzón de sugerencias para identificar los problemas que pueda presentar la población que es atendida en el Establecimiento de Salud para que así se pueda brindar soluciones oportunas.

## REFERENCIAS

- Aguilar Reyes, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2(2), 7-27. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961/1712>
- Aldana Álvarez, M. P., Mendoza Castro, K. D. (2015). 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 [Tesis de pregrado, Universidad de Sucre]. <https://repositorio.unisucre.edu.co/bitstream/handle/001/538/T362.4%20A357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amed et al. (2019). Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev ciencia cuidad*, 16(2), 108-119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- Arrébola et al. (2014). Estudio de satisfacción en pacientes hospitalizados en un servicio de Urología. *Archivos Españoles de Urología*, 67(7), 621-627. <https://www.redalyc.org/pdf/1810/181048186005.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (2013). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. <http://www.redsamid.net/archivos/201606/2013-declaracion-helsinki-brasil.pdf?1>
- Boamah et al. (2016). Factors influencing new graduate nurse burnout development, job satisfaction and patient care quality: a time – lagged study. *J Adv Nurs*, 73(5), 1182-1195. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jan.13215>

- Borré Ortiz, Y., Vega Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81-94. <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441817008.pdf>
- Caballero et al. (2018). *Rev Panam Salud Pública*, 42, 1-2. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34883/v42e482018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmen Veliz, V. J., Sosa Suárez, K. J. (2018). Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%200-%20Carmen%20Veliz%2c%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Gutiérrez, C. A., Atoche Paico, F. M. (2018). Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de Cred del Establecimiento de Salud “El Obrero” Sullana, 2018. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4232/CASTILLO%20Y%20ATOCHE\\_TESIS2DAESP\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4232/CASTILLO%20Y%20ATOCHE_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, M., Simian D. (2018). La enfermería y la investigación. *Rev Med Clin Condes*, 29(3), 301-310. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864018300531>
- Castro et al. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo - Agosto del 2003. *SITUA*, 12(23), 47-53. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/enPDF/a09.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf)
- Chávez A. (2020). Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo-2019. [Tesis posgrado,

Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuatrecasas Arbós, L. y González Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad. (5ª ed). Profit Editorial S.L.  
<https://es.slideshare.net/GilbertoRendonCarras/gestionintegraldelacalidadlluiscuatrecasasyjesusgonzapdf>

Da Silva et al. (2014). Implicaciones de la seguridad del paciente en la práctica del cuidado de enfermería. *Enferm glob*, 35(13), 293-309.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n35/revision2.pdf>

Deming. E. (1986). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos, S. A.  
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+la+Calidad+Total+de+Edwards+Deming.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib47qA7PT4AhV5ArkGHQKdCAoQ6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20Calidad%20Total%20de%20Edwards%20Deming.&f=false>

Donabedian, A. (1986). Quality Assurance in Our Health Care System. *Qual Assur Util Rev*, 1(1), 6-12.  
[https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/66752/10.1177\\_0885713X8600100104.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/66752/10.1177_0885713X8600100104.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México*, 35(3), 238-247.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10635302>

Elers Mastrapa, Y., Gilbert Lamadrid M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

- El Peruano. (2015). Aprueban reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1129495/Decreto\\_Supremo\\_02\\_7-2015-SA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1129495/Decreto_Supremo_02_7-2015-SA.pdf)
- Fariño et al. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 1-22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Hum*, 20(3), 397-403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- García et al. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 2012, 21(2):309-319. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235126897011>
- García Lizárraga, G. M. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres - Trujillo - 2018. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25409/garcia\\_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25409/garcia_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gérvás et al. (2006). Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. *Aten Primaria*, 38(9), 506-510. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13095055>
- Gishu et al. (2019). Patient's perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nurs*, 37(18). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6694623/>

- Gómez Sánchez, P. I. (2009). Principios básicos de bioética. *Rev Per Ginecol Obstet*, 55, 230-233.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)
- Hernández et al. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/0>
- Hernández-Sampieri, R y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta (18ª ed). Interamericana Prentice Hall.
- Hidalgo Cucho, D. M. (2018). Satisfacción de Usuario externo y calidad de atención en consultorio de enfermería Centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lages J. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Retina en el Instituto Cubano de Oftalmología “Ramón Pando Ferrer”. *Revista Cubana de Oftalmología*, 29(1), 3-15.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcuboft/rco-2016/rco161b.pdf>
- Lázaro et al. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducci%C3%B3n%20La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios>
- Kannan et al. (2019). Patient’s satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Irian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(6), 471-475.

<https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>

Ministerio de Salud [MINSA]. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGICALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf)

Ministerio de Salud [MINSA]. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros\\_Link/Calidad/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/politica_nacional_calidad.pdf)

Ministerio de Salud [MINSA]. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud [MINSA]. (2017). Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>

Molina et al. (2004). La calidad en la atención médica. *Med Leg Costa Rica*, 21(1), 109-117. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Moreno Rodríguez, A. (2005). La calidad de la acción de enfermería. *Enfermería Global*, 6(1), 1-9. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536>

Oliver, R.L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315700892/satisfaction-richard-oliver>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2016). Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253079/A69\\_39-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253079/A69_39-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2018). Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1sNMgbJmp0HKAz7JprUCYNcAjGynf7Rq42UxCSyS6HpnyDzCQciZEEB3o](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1sNMgbJmp0HKAz7JprUCYNcAjGynf7Rq42UxCSyS6HpnyDzCQciZEEB3o)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1994). Estándares e indicadores para la acreditación de Hospitales en América Latina y El Caribe. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/estandares-e-indicadores-para-la-acreditacion-de-hospitales-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- Pareja Mesicano, E., Rodríguez Flores, F. (2019). Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60512/Pareja\\_M\\_E-Rodr%c3%adquez\\_FFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60512/Pareja_M_E-Rodr%c3%adquez_FFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe Garavito, H. R. (2018). Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Condorrillo - Chincha [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3212/TESIS\\_HELLEN%20RUTH%20QUISPE%20GARAVITO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3212/TESIS_HELLEN%20RUTH%20QUISPE%20GARAVITO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ramírez et al. (2013). Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en unidad de cuidados intensivos. *Av enferm*, 31(1), 42-51. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005)

Ríos Pérez, L. N. (2020). Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana].

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>

Suárez et al. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015 - 2016. *Rev Med Electrón*, 40(1), 1002-1010.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>

Triana Restrepo, M. C. (2017). La empatía en la relación enfermera - paciente. *Av Enferm*, 35(2), 121-122.

<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v35n2/0121-4500-aven-35-02-00121.pdf>

Ugarte Gurrutxaga, M. I. (2018). Responsabilidad en los cuidados enfermeros: poniendo en el centro a la persona. *Revista de Enfermagem*, 17(4), 161-168.

<https://www.redalyc.org/journal/3882/388256983020/html/>

Universidad César Vallejo [UCV]. 2020. Resolución de Consejo Universitario N°. 0185-2020/UCV.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00185-2020-UCV-Aprueba-Reglamento-Repositorio-Institucional-de-la-UCV.pdf>

Villacorta Velásquez, C. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo].

[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033\\_45336630\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033_45336630_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zafra et al. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac med*, 7(6), 87-88.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/11084/10009>

Zarish et al. (2020). Descriptive study on patient satisfaction with quality of nursing care in tertiary care hospital. *International Journal Of Scientific y Engineering research*, 11(3), 1261-1273. <https://www.citefactor.org/journal/pdf/Descriptive-study-on-Patient-satisfaction-with-quality-of-nursing-care-in-tertiary-care-hospital.pdf>

Zurro et al. (2014). Atención Primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia (8ª ed). Elsevier España, S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=dujTBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Zurro+et+al.+2019.+Atenci%C3%B3n+Primaria.+Principios.+organizaci%C3%B3n+y+m%C3%A9todos+en+medicina+de+familia+\(8%C2%AA+ed\).+Elsevier+Espa%C3%B1a,+S.L.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDjJ Uou 4AhU4p5 UCHbqvBrkQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dujTBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Zurro+et+al.+2019.+Atenci%C3%B3n+Primaria.+Principios.+organizaci%C3%B3n+y+m%C3%A9todos+en+medicina+de+familia+(8%C2%AA+ed).+Elsevier+Espa%C3%B1a,+S.L.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDjJ Uou 4AhU4p5 UCHbqvBrkQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false)

# ANEXOS

## Anexo N° 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Calidad de atención de enfermería	Es el rango de utilización de los medios más apropiado para lograr obtener mejorías en la salud, disminuyendo los riesgos que pueda conllevar al usuario durante la atención brindada (Donabedian, 1986).	Es la aplicación de los conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados empleados por el profesional de enfermería en el servicio de CRED a fin de brindar una atención de calidad al usuario que asiste a dicho servicio, cuyas dimensiones son:  - Técnica-científica - Humana - Entorno	Técnica-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportuna</li> <li>- Segura</li> <li>- Continua</li> </ul>	Ordinal  Buena: 48 - 60 puntos Regular: 34 - 47 puntos Deficiente: 20 - 33 puntos
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Cordialidad</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Confianza</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza</li> <li>- Orden</li> <li>- Ventilación</li> </ul>	
Satisfacción en madres de niños del servicio de	La satisfacción del usuario es el nivel de cumplimiento	Nivel de satisfacción que percibieron las madres de los niños que	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente limpio</li> <li>- Disponibilidad de equipos</li> </ul>	Ordinal

crecimiento y desarrollo	por parte de una organización de salud con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que este brinda (MINSA, 2011).	asistieron al servicio de CRED con respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería, cuyas dimensiones son:  - Aspectos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por resolver el problema.</li> <li>- Prestación de un buen servicio.</li> </ul>	<p>Alto: 48 - 60 puntos</p> <p>Medio: 34 - 47 puntos</p> <p>Bajo: 20 - 33 puntos</p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Disposición de ayudar</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Privacidad</li> <li>- Confianza</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Comprensión</li> </ul>	

**Anexo N° 2**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022**

Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la calidad del cuidado de enfermería.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

**Siempre (3), A veces (2), Nunca (1)**

Niño(a) Edad (años) .....

Madre: Edad..... Estado Civil..... Ocupación..... Grado de instrucción.....

N°	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA</b>				
1	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño?			
2	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
3	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			
4	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			
5	¿La enfermera es indiferente cuando su niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
6	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir responsablemente?			

7	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
8	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>				
9	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
10	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
11	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
12	¿La enfermera está dispuesta a escucharla y brindarle información ante una duda?			
13	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			
14	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			
15	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
16	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
17	¿La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud. y su niño es atendido?			
18	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
19	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
20	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

**Anexo N° 3**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022**

Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

---

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

**Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), Insatisfecho (1)**

N°	ÍTEMS	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>				
1	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
2	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
3	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
4	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>				

5	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
6	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
7	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?			
8	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
9	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
10	¿La atención en el servicio fue rápida?			
11	¿El tiempo que ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
12	¿Cuándo ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>				
13	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			
14	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
15	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
16	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>				

<b>17</b>	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>18</b>	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>19</b>	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
<b>20</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			

**Anexo N° 4**  
**CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La población universo para el presente estudio fue conformado por 210 madres de niños y niñas menores de 5 años que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, por ende, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

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

**Donde:**

**N:** Población en estudio fue de 210

**Z:** 95% = 1.96

**p:** 0.5

**q:** 0.5

**E:** 0.05

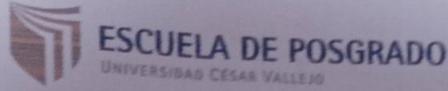
**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 110}{0.05^2(110 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 136$$

El tamaño de la muestra fue de 136 madres de niños y niñas menores de 5 años que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo en un Establecimiento I-3, Trujillo-2022.

## Anexo N° 5



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Autorización para realizar la ejecución del estudio de investigación.

**DR. ROGER EDUARDO MONCADA BARRANTES**

**Jefe del Centro de Salud San Martín de Porres**

Yo, Nicole Stefany Sanchez Vidal, de profesión licenciada en enfermería, identificada con DNI 76541839, estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo.

Por medio del presente, solicito a su autoridad a poner en consideración la aprobación y autorización para la ejecución del estudio de investigación, titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022”; por lo que me comprometo a finalizar e informar sobre los resultados de dicha investigación y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del centro de salud que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Trujillo, 06 de mayo del 2022

*Nicole Sanchez*

NICOLE STEFANY SANCHEZ VIDAL

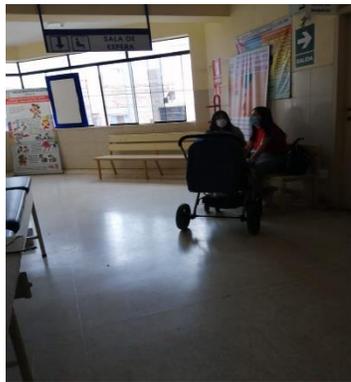
DNI 76541839



*Roger E. Moncada Barrantes*  
CIRUJANO DENTISTA  
C.D.P. 11223

*06/05/22*

## Anexo N° 6



## Anexo N° 7

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Nombres y Apellidos:** Nicole Stefany Sanchez Vidal

**Correo:** nicolesv0212@gmail.com

**Celular:** 910144396

Título	Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022
Problema	¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022?
Objetivo General	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un Establecimiento I-3, Trujillo, en el mes de Mayo del 2022.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería, Establecimiento I-3.</li><li>- Identificar el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3.</li><li>- Establecer la relación entre la dimensión técnica-científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3.</li><li>- Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3.</li><li>- Establecer la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3.</li></ul>
Hipótesis	Si existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022.
Tipo de investigación	Aplicada.
Diseño de Investigación	No experimental, correlacional, transversal.

Población de estudio	210 madres de niños y niñas menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, donde la muestra es de 136.
Instrumentos	<p>Instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona (2015), adaptado por Cerna y Ruiz (2020).</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por MINSA (2011), adaptado por Cerca y Ruiz (2020).</p>
Unidad de Análisis	Madres de niños y niñas menores de 5 años que fueron atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres.
Criterios de Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Madres de niños o niñas menores de 5 años que acuden al servicio de CRED.</li> <li>- Madres que acepten participar en el estudio de investigación.</li> <li>- Madres que no tengan limitaciones para comunicarse.</li> <li>- Madres que hayan asistido con sus niños o niñas 2 veces a más al servicio de CRED.</li> </ul>
Criterios de Exclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Padres o apoderados que acuden al control de crecimiento y desarrollo por ausencia de la madre.</li> </ul>

## Anexo N° 8

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería.
<b>Autor</b>	Elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)
<b>Forma de aplicación</b>	Individual
<b>Grupo de aplicación</b>	Madres de niños y niñas menores de 5 años que acudieron al servicio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres.
<b>Duración</b>	15 - 20 minutos aproximadamente
<b>Descripción</b>	Consta de 20 ítems, bajo la escala Nunca (1), A veces (2), Siempre (3).
<b>Dimensiones</b>	Técnica-científica del 1 al 8 (8 ítems), humana del 9 al 15 (7 ítems) y entorno del 16 al 20 (5 ítems).
<b>Nivel y rango</b>	Rango de forma global Buena (48-60 puntos) Regular (34-47 puntos) Deficiente (20-33 puntos)
<b>Alfa de Cronbach</b>	Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.84.

## Anexo N° 9

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo.
<b>Autor</b>	Según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)
<b>Forma de aplicación</b>	Individual
<b>Grupo de aplicación</b>	Madres de niños y niñas menores de 5 años que acudieron al servicio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres.
<b>Duración</b>	15 - 20 minutos aproximadamente.
<b>Descripción</b>	Dicho cuestionario consta de 20 ítems, bajo la escala de Insatisfecho (1), Poco satisfecho (2), Satisfecho (3).
<b>Dimensiones</b>	Aspectos tangibles del 1 al 4 (4 ítems), fiabilidad del 5 al 9 (5 ítems), capacidad de respuesta del 10 al 12 (3 ítems), seguridad del 13 al 16 (4 ítems) y empatía del 17 al 20 (4 ítems).
<b>Nivel y rango</b>	Rango de forma global Alto (48-60 puntos) Medio (34-47 puntos) Bajo (20-33 puntos)
<b>Alfa de Cronbach</b>	Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.81.

## Anexo N° 10

### Características generales

<b>Características generales</b>		
<b>Edad del niño(a)</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
> 1 año	78	57,35
1 año	29	21,32
2 años	17	12,51
3 años	4	2,94
4 años	8	5,88
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>
<b>Edad de la madre</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
18-22 años	28	20,59
23-27 años	43	31,62
28-32 años	24	17,65
33-37 años	25	18,38
> 38 años	16	11,76
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>
<b>Estado Civil</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Soltera	35	25,74
Conviviente	84	61,76
Casada	16	11,76
Viuda	1	0,74
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>
<b>Ocupación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ama de casa	76	55,88
Estudiante	10	7,35
Dependiente	35	25,74
Independiente	15	11,03
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>
<b>Grado de Instrucción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Primaria Incompleta	2	1,47
Primaria Completa	13	9,56
Secundaria Incompleta	9	6,62
Secundaria Completa	66	48,53
Superior Incompleto	8	5,88
Superior Completo	23	16,91
Técnico Incompleto	6	4,41
Técnico Completo	9	6,62
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** Elaboración propia

## Anexo N° 11

### BASE DE DATOS

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo,  
Establecimiento I-3, Trujillo-2022

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA																				
D1 Técnica Científica								D2 Humana							D3 Entorno					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
5	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2
6	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3
7	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	2	2	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2
9	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
14	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3
15	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
16	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
18	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
19	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1





79	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
80	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
82	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2
83	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
85	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3
86	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
87	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
88	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
89	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
90	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
91	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
92	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
93	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
94	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
95	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
96	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
97	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
98	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
99	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
100	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
101	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
103	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1
104	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
106	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
107	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2



**SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

	D1 Aspectos tangibles				D2 Fiabilidad					D3 Capacidad de Respuesta			D4 Seguridad				D5 Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3
6	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3
12	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
13	2	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3
14	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
15	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
18	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
22	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
23	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
24	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3

25	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
27	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3
28	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
29	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
32	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
36	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
38	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
40	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3
43	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
47	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3
49	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
51	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
52	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
53	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3

54	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2
55	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
57	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
59	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
61	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
64	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3
65	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
66	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
67	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
68	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
70	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
71	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
72	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
73	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
74	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
75	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2
76	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
77	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
78	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
81	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3
82	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3

83	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
85	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
86	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
88	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
90	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
91	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
93	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
94	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
96	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
97	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
98	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
99	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
100	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
101	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
102	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
103	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
104	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
105	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
106	3	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
108	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
109	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
110	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
111	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2



## Anexo N° 12

### Prueba de Normalidad

*Prueba de normalidad de las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
D1 Técnica Científica	,127	136	,000
D2 Humana	,146	136	,000
D3 Entorno	,150	136	,000
V1: Calidad de atención de enfermería	,116	136	,000
D1 Aspectos Tangibles	,146	136	,000
D2 Fiabilidad	,184	136	,000
D3 Capacidad de Respuesta	,174	136	,000
D4 Seguridad	,194	136	,000
D5 Empatía	,255	136	,000
V2: Satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo	,146	136	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La presente tabla muestra el resultado de la prueba de normalidad de ambas variables en estudio como también sus dimensiones, con una muestra de 136 participantes; con respecto a la prueba de Kolmogorov-Smirnov se observa que los valores del nivel de significancia de las variables y de las dimensiones son de 0,000, siendo inferiores a 0.05; con lo cual se confirma que no hay distribución normal, y como es una prueba no paramétrica, para la contrastación estadística se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman y presentó con un nivel de significancia de 0,000.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022", cuyo autor es SANCHEZ VIDAL NICOLE STEFANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado digitalmente por: MLORAL el 30-07-2022 11:58:17

Código documento Trilce: TRI - 0378992