

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS EN EL P.S VIRGEN DE LA CANDELARIA PUNO-2023”**

PRESENTADA POR:

HEYLEN APAZA CHALCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)



19.45% SIMILARITY
APPROXIMATELY

Report #16375097

HEYLEN APAZA CHALCO CALIDAD DE ATENCIN Y SATISFACCIN DE
MADRES DE NIOS MENORES DE 5 AOS EN EL P.S VIRGEN
DE LA CANDELARIA PUNO-2023 AUTOR: HEYLEN APAZA CHALCO REA
Y LNEA DE INVESTIGACIN: Ciencias Mdicas Y de Salud,
salud pblica, salud familiar y comunitaria. PLANTEAMIENTO
DEL PROBLEMA El Fondo de las Naciones Unidas para la
Infancia indica que el cerebro y el organismo de los
nios necesita una buena nutricin, proteccin y estimulacin
durante los primeros aos de vida, y especialmente desde
el embarazo hasta los tres aos. Sin embargo, hay una
serie de razones por las que algunos nios no reciben
la nutricin, la seguridad y la estimulacin que necesitan.
Una de las causas es la pobreza; 23 en los pases de renta
baja y media, 250 millones de nios menores de cinco
aos corren el riesgo de no desarrollar todo su
potencial debido a la pobreza extrema (1). La Organizacin
Panamericana de la Salud menciona que el crecimiento y
el desarrollo (CRED) es considerada un conjunto de

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS EN EL P.S VIRGEN DE LA CANDELARIA
PUNO-2023”**

PRESENTADA POR:

HEYLEN APAZA CHALCO

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

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



Mtra: MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:



Mg. KATIA ELIZABETH ANDRADE LINAREZ

ASESOR DE TESIS

:



Dra: NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

Área: Ciencias Médicas y de Salud, salud pública, salud familiar y comunitaria.

Sub Área: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

Línea de Investigación: Políticas de salud, servicios de salud

Puno, 25 de mayo del 2023

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

También dedico a mi pareja y a mi hija Valentina quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

AGRADECIMIENTO

- ❖ Agradezco a dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.
- ❖ A mi pareja Gustavo por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.
- ❖ A los miembros del jurado Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA, M.Sc. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE y M.Sc. GIOVANA FLORES ORTEGA, por sus aportes y sugerencias para la culminación de esta tesis.
- ❖ A mi asesora Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA, por su asesoramiento, paciencia y apoyo incondicional que me brindó durante el desarrollo de esta tesis.
- ❖ Y a todas las personas que de alguna y otra forma me apoyaron para la realización de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1 A nivel internacional	16
1.2.2 A nivel nacional	17
1.2.3 A nivel local	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. Calidad	23
2.1.1.1 Calidad de atención en salud	23
2.1.1.2 Calidad en el cuidado de enfermería	24
2.1.1.3 Atención de calidad	24
2.1.1.4 Componentes de la calidad de atención	25
2.1.2. Satisfacción	26
2.1.2.1 Satisfacción de usuario	26
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	31
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	31
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	33
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	33
3.3 MÉTODO Y TÉCNICAS	35
3.3.1. Unidad de análisis	35
3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	36
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	33
3.5.1 Esquema de operacionalización de variables	37
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01 Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	48
Tabla N° 02 Prueba de hipótesis.	50
Tabla N° 03 Nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	51
Tabla N° 04 Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023	52
Tabla N° 05 Calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	54
Tabla N° 06 Prueba de hipótesis	56
Tabla N° 07 Calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023	57
Tabla N° 08 Prueba de hipótesis	59
Tabla N° 09 Calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	60
Tabla N° 10 Prueba de hipótesis	62

Tabla N° 11 Calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de 63
madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la
Candelaria Puno-2023.

Tabla N° 12 Relación de la calidad de atención y la dimensión segura de la 65
satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen
de la Candelaria Puno-2023.

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01 Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	49
Figura N° 02 Nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	51
Figura N° 03 Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	53
Figura N° 04 Calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	54
Figura N° 05 Calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	57
Figura N° 06 Calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	60
Figura N° 07 Calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	63

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	76
Anexo N° 02: Instrumentos	78
Anexo N° 03: Consentimiento informado	80
Anexo N° 04: Datos procesados del programa SPSS	81
Anexo N° 05: Autorización del P.S Virgen de la Candelaria	86
Anexo N° 06: Evidencias fotográficas	87

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023”. Tuvo como principal objetivo determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023; el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo representada por 150 madres, la muestra por 109, obtenido por medio del muestreo probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fueron 2 cuestionarios. Los resultados evidencian que el 70% de las madres percibieron una calidad de atención de nivel promedio, mientras que el 86% de las madres refirieron una satisfacción de nivel medio. Además, se encontró que la calidad de atención se relaciona con la dimensión humana ($p=0,036$), con la dimensión oportuna ($p=0,012$), con la dimensión continua ($p=0,015$) y con dimensión segura ($p=0,012$). En conclusión, existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, sustentado estadísticamente con un valor de significancia de 0,000.

PALABRAS CLAVE: Atención, calidad, madres, niños, satisfacción.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of care and satisfaction of mothers of children under 5 years of age in the P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023". Its main objective was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of mothers of children under 5 years of age in the Virgen de la Candelaria Puno-2023 health center; the type of research was descriptive, correlational, non-experimental design and cross-sectional. The population was represented by 150 mothers, the sample by 109, obtained through probabilistic sampling. The technique used was the survey and the instrument was 2 questionnaires. The results showed that 70% of the mothers perceived an average quality of care, while 86% of the mothers reported a medium level of satisfaction. In addition, it was found that quality of care is related to the human dimension ($p=0.036$), to the timely dimension ($p=0.012$), to the continuous dimension ($p=0.015$) and to the safe dimension ($p=0.012$). In conclusion, there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of mothers of children under 5 years of age, statistically supported by a significance value of 0.000.

KEY WORDS: Care, quality, mothers, children, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud incorporan una parte de las prácticas vividas en el transcurso de nuestra existencia, con la principal finalidad de satisfacer una necesidad; por ende, la satisfacción es un indicador que permite evaluar la calidad de la atención; ésta es resultado de la apreciación del mismo paciente o familiares en el caso pediátricos. El avance de la ciencia y la tecnología ha impulsado la sistematización del compromiso del personal de enfermería; sin embargo, esto no sustituye la acción innovadora y empática de la enfermera hacia sus pacientes, quienes expresarán su nivel de satisfacción con un sentimiento de aprobación o desaprobación por la atención brindada por el profesional (1).

La calidad de atención debe responder a las exigencias y expectativas de los pacientes; por consiguiente, la búsqueda de la satisfacción del usuario es un factor crucial, que evalúa la atención brindada por el profesional de salud (2). Cuando se satisface un objetivo, una necesidad, una expectativa o un deseo, la persona gratificada experimenta una sensación de placer o bienestar (3). El grado de satisfacción es un indicador esencial de la calidad de atención, ya que revela si se ha respondido o no a las necesidades y/o expectativas (4).

La principal finalidad del profesional de enfermería, en el programa de Crecimiento y Desarrollo es promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir el desarrollo de patologías que alteren el crecimiento y desarrollo acorde a la edad, atención que se brinda en el primer nivel de atención; y se caracteriza principalmente por ser periódica, secuencial, individual y holística (5).

Las madres o responsables del cuidado de los niños que acuden a la consulta de crecimiento y desarrollo son las que aprecian o descifran el cuidado brindado por el profesional de enfermería, cubriendo las necesidades o expectativas; tras ello generará el interés en las madres de volver con más motivación a sus controles; debido a que cada

control es indispensable para un adecuado seguimiento del crecimiento y desarrollo de los niños.

La presente investigación consta de:

Capítulo I, comprende el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos del estudio; capítulo II, abarca el marco teórico, conceptual y la hipótesis de investigación; capítulo III, contiene la metodología de la investigación y, por último, el capítulo IV, comprende la exposición y análisis de los resultados.

Finalmente, la investigación presenta la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia indica que el cerebro y el organismo de los niños necesita una buena nutrición, protección y estimulación durante los primeros años de vida, y especialmente desde el embarazo hasta los tres años. Sin embargo, hay una serie de razones por las que algunos niños no reciben la nutrición, la seguridad y la estimulación que necesitan. Una de las causas es la pobreza; en los países con ingreso bajo y medio, 250 millones de niños inferior a cinco años están expuestos a no desarrollar su máximo potencial debido a su nivel socioeconómico (6).

La Organización Panamericana de la Salud menciona que el crecimiento y el desarrollo (CRED) es considerado un conjunto de cambios físicos y psicológicos que se producen en las personas desde la concepción hasta la edad adulta, por lo que la infancia es vital para la construcción del capital social y humano (7). Es importante señalar que el personal de enfermería enfoca sus acciones en el cuidado de la persona, atendiendo las necesidades de una manera holística de hombres y mujeres. Por ello el cuidado de enfermería, toma un papel importante, especialmente cuando se brinda atención a niños sanos o enfermos y sus familias, quienes, trabajando como parte de la cooperación y colaboración, adquieren el poder de evaluar la calidad de la atención recibida,

experimentando diferentes niveles de satisfacción cuando sus hijos reciben cuidados, siendo fundamental entender las expectativas y la percepción del usuario sobre la calidad del servicio que recibe (8).

En Latinoamérica el Programa Regional de Indicadores de Desarrollo Infantil; tiene como indicador principal el porcentaje de niños/as menores de 5 años con retraso en el crecimiento y desarrollo, Costa Rica el 6% de los niños evaluados presentaron retraso en el crecimiento y desarrollo, Paraguay 14%, Nicaragua 20%, Perú 25% y Ecuador 26% (6). Por otro lado, según los últimos datos hallados por encuesta ENDES 2012, el 17.9% de los niños inferior a 5 años presenta desnutrición crónica (9).

Estudios en Colombia muestra a infantes evaluados en crecimiento y desarrollo, en la que se evidencia que, en peso para la talla, 11% están en riesgo de desnutrición y un 8% se encuentran en desnutrición aguda, para talla para la edad un 18,7% de ellos están en riesgo de talla baja (10). En Brasil, refiere que la situación de la desnutrición probablemente esté relacionada con la falta de control prenatal debido a la falta de tiempo de los padres, el horario de atención es deficiente y los tiempos de espera de más de una hora son factores que influyen en la inasistencia de las madres al servicio de CRED (11).

Estudio desarrollado en Lima menciona que las madres tienen satisfacción baja de un 14% y alto 11%. En consecuencia, gran parte de las madres reflejaron una satisfacción de media a bajo sobre la calidad de atención en el consultorio de CRED (12). Del mismo modo otro estudio señala que, 61% de madres están medianamente satisfechas, 22% insatisfecha (13). En otro estudio menciona que el 86.7% de las madres que declaran estar medianamente satisfechas, siendo una parte considerable de la población que tiene satisfacción incompleta con los cuidados de la enfermera (14). La mayoría de las mujeres que asisten al servicio CRED declaran un nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que se sitúa en algún punto intermedio (15). También Herrera M. (16), en su

investigación donde analiza el cuidado de enfermería durante la atención CRED del lactante mayor, afirma que el cuidado enfermero tiene limitaciones en tiempo por lo que se prioriza el aspecto físico en la atención de los infantes menores de 5 años y sin evidencia de cuidado holístico ni humanizado, del mismo modo en la región de Puno se halló un 48.15 %. de las madres indican que la calidad de atención es medianamente favorable (17).

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

- ❖ ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?

1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ❖ ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?
- ❖ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1 A nivel internacional

En Ospina M. y Ortega D. realizaron en Colombia en el año 2018, cuyo título fue, factores de riesgo en el crecimiento y desarrollo de niños preescolares donde se evaluaron 67 niñas y 82 niños con rango de edad entre los 2 años 6 meses y 4 años 6 meses. Concluyendo: el 11,4% de los niños corren peligro de desnutrición aguda, el 8,1% están gravemente desnutridos, el 11% corren riesgo de sobrepeso y el 2% tienen sobrepeso según el indicador Peso/Talla. Entre los que han sido evaluados utilizando el indicador Estatura/Edad, el 18% corre el riesgo de sufrir retraso en el crecimiento y el 1,3% sufre realmente retraso en el crecimiento. Al examinar los índices de desarrollo de la motricidad gruesa y fina, se observó que el 9,1% y el 11,6% de los niños, respectivamente, no muestran un rendimiento típico. El 10% de los pequeños mostraron desviaciones en los dominios evaluados de audición y lenguaje y social-personal (18).

Silva J. Huapaya J. et al. Realizaron un estudio en Brasil en el año 2017, cuyo título fue, factores que influyen a la inasistencia de las madres de niños menores de un año al control de crecimiento y desarrollo en un centro de salud. Los resultados fueron que más de la mitad de los pacientes no tuvieron problemas para llegar a la clínica, y los que necesitaron transporte tardaron una media de 11,66 minutos en llegar en mototaxis. La no participación en el programa CRED se atribuyó a las agendas ocupadas, ya que las horas de servicio no llegaban a lo que se consideraba normal. Las mamás calificaron al personal administrativo, técnico y profesional de enfermería de bueno a muy bueno sobre el trato y atención del personal. Durante una auditoría del área de competencia de Información se descubrieron pruebas del compromiso de la enfermera con el desarrollo profesional continuo y de su búsqueda del mismo. Tras concluir que la falta de adherencia de la madre al programa CRED se debe a cuestiones externas e institucionales, es crucial idear métodos para mejorar la situación (11).

Henao C. y Berbesi D. Ejecutaron un estudio en el país de Colombia durante 2013: Titulado, percepción y las características sociales y demográficas de las madres o acudientes frente al programa de crecimiento y desarrollo en una institución de salud con el fin de plantear acciones de mejoramiento y de adherencia al programa. Tiene como conclusión, que los niños asistentes al programa, son llevados periódicamente por madres jóvenes, amas de casa, de estratos medios, interesadas en pautas de crianza y prácticas de cuidado para mejorar los hábitos de vida saludables de sus hijos. A diferencia de las madres que no llevan sus hijos, por contar el apoyo de otros cuidadores para sus hijos, tener otros niños mayores de 10 años, y considerar que tienen los conocimientos suficientes para la crianza de sus hijos (19).

Laguado E. Realizó un estudio en Santander Colombia en el año 2013: Cuyo título fue, cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Se demostró que proporcionar a los padres ayuda educativa a tiempo les ayudaba a reconocer los cuidados deficientes y reforzaba el crecimiento y el desarrollo. El estudiante de enfermería puede aprender el lenguaje estandarizado y aumentar la unidad de estándares para la práctica profesional aplicando el proceso de enfermería en su preceptoría (20).

1.2.2 A nivel nacional

Gutiérrez J. y Sullcahuamán S. Realizaron un estudio en Abancay en el año 2021, con título, calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo; constituida por un total de 80 madres de niños menores de 05 años que acuden al servicio de CRED. Los resultados afirman que existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción, asimismo estos datos sirven para identificar la satisfacción del usuario. En conclusión: Hallaron asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario (4).

En Ticona I. Realizó un estudio en Chiclayo en el año 2020, titulado Satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años en cuanto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo (CRED). Cuya

población muestral fue de 110 usuarias madres de niños/as menores de 5 años ,fueron 22 preguntas distribuidas de la siguiente manera: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos, tangibles; obteniéndose que el 82.0% se encuentra satisfecho y sólo el 18% de las madres se encuentran insatisfechos, indicando una buena calidad de atención del personal de enfermería, asimismo las dimensiones analizadas como la empatía logra el grado de satisfacción más alto con un 86.5% manifestando que la enfermera(o) escucha atentamente y el trato es amable, respeto y paciencia; el porcentaje más bajo de satisfacción corresponde a aspectos tangibles con un 77% relacionados con equipos y materiales necesarios para brindar atención. Llegando a la siguiente conclusión, la calidad de los servicios de enfermería es calificada como satisfecha por las usuarias del centro de salud y durante el periodo de estudio (21).

Albornoz R. Arica D. Elaboraron una investigación en la ciudad de Rímac en el año 2018, al cual denominaron nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Control de CRED y el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses; el conjunto poblacional se representó por un total de 80 madres. Los resultados mostraron que aproximadamente la mitad de las madres (51,2%) están satisfechas en cierta medida. Hay un 46,3% de contentas y un 2,5% de descontentas. El 65% están insatisfechas o sólo algo satisfechas con la dimensión técnico-científica, el 18% algo satisfechas y el 16% muy satisfechas. De los encuestados, el 52,5% está muy satisfecho con la dimensión humana, mientras que el 47,5% está muy insatisfecho. Sólo el 51,3% (41) está muy satisfecho con su entorno inmediato, mientras que el 48,8% no está nada satisfecho. Finalmente se concluyó que la mayoría de madres tienen un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de enfermería (22).

Alcarado J. y Bustios R. Ejecutaron una investigación en Lima en el año 2019, denominada satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza. La muestra estuvo conformada por 132 madres. Llegaron a la conclusión que, las madres

manifestaron una satisfacción media en cuanto a la calidad de atención de enfermería; en la dimensión humana con el 58.3%, la dimensión oportuna con 64.4%, la dimensión continua con 50.7% y la dimensión segura con 67.4% (1).

Veliz C. y Sosa K. Realizaron un estudio en Lima en el año 2018, titulado satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de CRED. Según los datos, una mayor proporción de madres declaran estar satisfechas con la atención recibida cuando tienen una impresión más positiva de ella. El 59% de las madres que se declaran insatisfechas con la calidad de los cuidados están muy insatisfechas, mientras que sólo el 5,9% están muy satisfechas. El nivel de satisfacción que las madres declaran tener con sus enfermeras es directamente proporcional a la calidad de los cuidados que reciben, según las propias madres (23).

Pariona F. Realizó un estudio en la ciudad de Trujillo en el año 2018, titulado: satisfacción del usuario y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo. Se caracterizó por ser correlacional, no experimental y de corte transversal; la muestra fue 169 madres seleccionadas mediante procedimiento probabilístico sistemático, para la recolección de la información. Los resultados fueron, respecto a la dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96.7%; de igual manera en su dimensión técnico-científico 86.7% y dimensión entorno 96.7%. Por otro lado, la calidad de la atención en el servicio fue medianamente satisfecha en el 96.7%. Concluyendo que, a mayor nivel de satisfacción mayor percepción de la calidad del servicio y viceversa (24).

Milián K. Realizó un estudio en la ciudad de Chiclayo en el año 2017, cuyo título fue: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo. El tipo de estudio es correlacional de corte transversal, aplicado a 81 madres. Los resultados fueron que los aspectos tangibles (45%), la fiabilidad (40%) y la capacidad de respuesta (40%) alcanzaron un nivel satisfactorio. En las dimensiones de la calidad de la atención mostraron que la dimensión técnica no cumplió las

expectativas, y las siguientes dimensiones no alcanzaron niveles satisfactorios: La calidad de los cuidados de enfermería es considerada media por el 41% de los pacientes, baja por el 37% y buena por el 22%. Se ha descubierto que existe una fuerte correlación entre el nivel de satisfacción de la madre y la calidad de los cuidados de enfermería (24).

Aguilar A. Realizó un estudio en la ciudad de Trujillo en el 2017: Cuyo título fue calidad del servicio proporcionado por el cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres usuarias del Programa de crecimiento y desarrollo del niño (CRED) en un Centro de Salud. El estudio incluyó un total de 51 madres. Los resultados indican que el nivel de satisfacción de las madres de niños (as) del Programa de CRED es satisfactorio (8).

Quispe M. y Ramos W. Efectuaron un estudio en la ciudad de Arequipa en el 2016, titulado "Satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería y la deserción al control de crecimiento y desarrollo en madres de niños(as) menores de 3 años". Conformado por 90 madres. Los resultados revelaron que el 57,8% de las madres viven en una relación comprometida y el 51,1% han completado la escuela secundaria. A pesar de tener niveles típicos de satisfacción con el cuidado de la enfermera, 54.4% de las madres reportan algún nivel de abandono relativo y 32.2% reportan algún nivel de abandono absoluto en el CRED. Se determinó que el abandono al control de crecimiento y desarrollo entre las madres de niños menores de tres años es inversamente proporcional a la satisfacción materna con la calidad de los cuidados de enfermería prestados (14).

Mendizábal S. Realizó un estudio en Lima en el año 2015: Satisfacción de la madre del niño menor de un 1 año sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED. Con una población de 44 madres. Obteniendo como resultados. Del 100%, 75% tienen satisfacción media, 14% baja y 11% alta.

Conclusiones. La mayoría de las madres se muestran simplemente satisfechas, en el mejor de los casos, por el uso que hace la enfermera del nombre del niño, su explicación de los procedimientos, la entrega de instrucciones por escrito al final de la consulta, la adecuación de la duración de la consulta, la idoneidad de su decoración y su despedida al concluir; un porcentaje significativamente menor, sin embargo, expresa una alta

satisfacción porque la enfermera está bien uniformada, responde a preguntas o dudas, tranquiliza al niño y se despide (12).

López B. Ejecutó un estudio en Lima en el año 2015: Titulado satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. La población estaba conformada por 81 madres. Por otro lado, encontraron que el 61% estaban medianamente satisfechas, 22% insatisfecha y 17% satisfechas. En la dimensión técnica 48% están medianamente satisfechas 32%. En la dimensión humana, 55% medianamente satisfecha, 25% satisfecho y 20% insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% medianamente satisfecho. Llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana (13).

1.2.3 A nivel local

Justo M. Realizó un estudio en la ciudad de Puno en el año 2019, titulado percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo; con una muestra de 67 madres. Los datos que hallaron indican que respecto a la dimensión técnico – científico el 49.3% de las madres se encontraban medianamente favorables, de igual forma en la dimensión interpersonal/humana con el 56.7% y en la dimensión entorno/comfort 43.3%. Concluyendo que, la percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera es medianamente favorable (26).

Quispe M. Efectuó un estudio en la ciudad de Puno en el año 2018: Titulada satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Se caracterizó por ser una investigación descriptiva, no experimental de corte transversal. El tamaño de la muestra probabilística, fue 54 madres. Cuyos resultados fueron los siguientes: El 48.15% de las madres se encontraban medianamente satisfechas, en cuanto a la dimensión humana el 61.11% evidenciaron

satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción; en la dimensión técnica-Científica el 59.26% satisfacción media. En la dimensión entorno 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15%. Concluyeron que la satisfacción de las madres fue de nivel medio (17).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- ❖ Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar el nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ Valorar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Calidad

La Real Academia Española (RAE) señala que calidad es el cumplimiento sistemático de un requerimiento para satisfacer una necesidad o expectativas de los clientes o usuarios, aumentando el valor de la innovación (27). "El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para alcanzar una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente", según afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS) (28).

2.1.1.1 Calidad de atención en salud

Donabedian, define la calidad asistencial como "Aquella que se espera que maximice una medida comprensible del bienestar del paciente tras tener en cuenta el balance de ganancias y pérdidas esperadas que concurren en el proceso asistencial en todas sus partes" en sus trabajos publicados sobre Calidad. "Una calidad excelente puede describirse como el tratamiento capaz de alcanzar el equilibrio óptimo entre beneficios para la salud y peligros", prosigue (29).

Para la Organización Mundial de la Salud, "Profesionalidad en estado puro; uso eficaz de los recursos disponibles; poco riesgo; clientes encantados" (28). El Ministerio de Salud en el Perú (MINSA) declara que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que tiene como objetivo desarrollar un tratamiento corresponsable de la población, que pone la información y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, que mejora la regulación y la capacidad de los profesionales de la salud para gestionar adecuadamente la atención. respetando las diferencias culturales de nuestro país y con responsabilidad. Los esfuerzos de tratamiento, prevención y defensa se centran en las personas y en cómo se relacionan con su entorno (30).

2.1.1.2 Calidad en el cuidado de enfermería

Según Watson brindar cuidados en enfermería significa tener la responsabilidad de conservar y mejorar la salud de una persona, siendo un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. El cuidado se puede definir como "El conjunto de funciones desarrolladas por la enfermera en la atención y cuidado del usuario, basadas en la relación interpersonal y en el dominio técnico-científico orientado a comprender al usuario en el medio en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, curación y rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad" (31).

2.1.1.3 Atención de calidad

Ser enfermera significa no sólo adquirir conocimientos y habilidades, sino también tener y cultivar una actitud basada en valores humanos. Esto incluye el cuidado en forma calidad y amable, el respeto por los valores éticos del paciente y logrando su bienestar integral del paciente. Además, los resultados de este estudio brindarán información sistematizada sobre las características de la atención obtenida a partir de la satisfacción del usuario, esta información hará que la enfermera analice y mejore su atención (21).

2.1.1.4 Componentes de la calidad de atención

Para evaluar la calidad se utilizan enfoques cuantitativos y cualitativos de acuerdo con el enfoque sistémico de la salud, que tiene en cuenta una amplia gama de aspectos objetivos y subjetivos:

Técnica: Los usuarios tienen garantizada una atención suficiente y se realizan diagnósticos y tratamientos precisos basados en los hechos y métodos adecuados gracias a la combinación de los avances científicos y la capacidad de los expertos de utilizar la tecnología para ayudarles (32).

También está relacionado con las consideraciones éticas y de riesgo-beneficio del uso de la tecnología para apoyar la atención al paciente. Esto implica seguridad en los procedimientos y servicios ofrecidos, que se evalúan mediante indicadores, protocolos y estándares. De manera similar, el cuidado de la enfermera avanza como el desarrollo del profesional de acuerdo con las técnicas y procedimientos realizados, donde las competencias se despliegan con prontitud y se evitan eventos que pongan en riesgo la integridad y bienestar del paciente (32).

Humana: Es el trato humanístico que los profesionales brindan a los pacientes, es una parte principal en la atención del ser humano, la relación que debe existir entre la enfermera y el paciente, cada ser humano es un ser valioso y debemos tratarlo como tal y así el usuario nos pueda brindar y confiar y así poder ayudarlo a mejorar (32).

Asimismo, son elementos humanísticos que constituyen el motor básico del sistema sanitario, que es la comunicación y la interacción entre el paciente y la enfermera. Cuando se respetan los derechos humanos, además de proporcionar información exhaustiva, precisa y oportuna que el paciente o usuario comprenda, se crea un ambiente cálido, que expresa interés por el paciente de forma que ayude a su recuperación (32).

Entorno: Está relacionada con el servicio ofrecido en el centro sanitario, por lo que debe haber un nivel específico de facilidad, comodidad y privacidad, entre otras cosas, para dar

al usuario la impresión de que está utilizando un sistema y un servicio fiables, incluida la limpieza y el orden.

Del mismo modo, la dimensión del entorno alude a los servicios que ofrece el centro médico. Toda institución sanitaria debe ofrecer una zona tranquila y apacible, limpia, ordenada y con un ambiente adecuado para que el paciente se sienta seguro en el lugar donde recibe el tratamiento (28).

2.1.2. Satisfacción

En este contexto, "satisfacción" se refiere a la "experiencia racional o cognitiva" que se obtiene al contrastar las expectativas y la ejecución de un producto o servicio. Esto depende de muchos factores como: La experiencia previa, expectativas e información obtenida de otros usuarios y del propio proveedor de atención en los centros de atención. Por ello, los niveles de satisfacción pueden variar mucho en función de la persona y de las particularidades de la situación (33).

2.1.2.1 Satisfacción de usuario

La satisfacción de las necesidades del paciente está determinada por la calidad de la atención brindada durante su estadía en el centro de salud y es la base fundamental para que los cuidadores logren una atención eficiente que sustente estas necesidades. La satisfacción es un indicador del éxito final en la prestación de servicios de atención de la salud y, a menudo, se utiliza como indicador del buen desempeño en la calidad de los servicios prestados. Su importancia radica en ser considerada como una percepción personal subjetiva, sin implicaciones valorativas. La satisfacción del paciente con los servicios recibidos debe ser reconocida y considerada en dos factores. Contribuir a la satisfacción esperada de los futuros consumidores de salud y de los servicios percibidos posteriormente por los usuarios. En base a lo anterior, la satisfacción del paciente puede definirse como la adecuación de sus percepciones y expectativas finales sobre los servicios de salud. Esto supone que los pacientes son capaces de construir un esquema mental viable para ayudarlos a evaluar el desempeño que están recibiendo (34).

a) COMPONENTE HUMANA

Según Garza, B. La calidad de la relación profesional-paciente y el flujo de información logística y sanitaria, es decir, la medida en que el paciente puede interactuar y comunicarse con el personal sanitario es un factor crucial para la recuperación del paciente. Esta interacción requiere una relación mutuamente beneficiosa caracterizada por la confianza y el respeto mutuos, la empatía, la calidez, la precisión de expresión y la franqueza (29).

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características (35):

- ❖ **Respeto:** Con una obediencia particular tratada por alguna cualidad, condición o circunstancia que dirige y obedece a lo que dice o especifica una persona o cosa, o que no causa ofensa o daño. También es importante el respeto a los derechos humanos individuales, la cultura y la individualidad.
- ❖ **Información:** La comprensión de la información de salud se refiere a qué también una persona puede obtener y comprender la información y los servicios de salud que necesita. También menciona los métodos que usamos para tomar buenas decisiones de salud. Por tanto, la información debe ser completa, veraz, actualizada y comprensible para el usuario o paciente o su responsable.
- ❖ **Interés:** Se refiere a la afinidad o propensión de un individuo por otro sujeto, en este caso un paciente - enfermería, por el beneficio o conveniencia buscado a nivel moral o material. En este caso, su significado es despectivo, ya que indica la actitud de alguien que intenta aprovecharse de los demás.
- ❖ **Amabilidad:** Atención de trato sincero, cálido y empático. Recomendación de la OMS: Todos tenemos derecho a tener opiniones diferentes, así que escuche atentamente, mire a las personas a los ojos y hable cortésmente, incluso si no está de acuerdo. Al final del día, agradezcan su trabajo y despídase de sus compañeros con una sonrisa. Estarás más feliz y más satisfecho cuando vuelvas a casa (28).

b) COMPONENTE OPORTUNA

Dentro de esta dimensión Garza, B. (29), señala que existen diferencias en la disponibilidad y características de los recursos humanos y materiales en los contextos locales que pueden afectar la evaluación de la asistencia técnica. Por supuesto, ignorando tales diferencias, sus juicios están diseñados y contruidos de una manera que tienda a brindar los mayores beneficios posibles para la salud, según el estado actual de la ciencia y la tecnología.

- ❖ **Informe la evolución del niño:** La enfermera brinda información a la madre sobre la evaluación realizada a su niño/a, la enfermera realiza a su niño(a) examen físico de las funciones sensoriales, auditivas y visual. Asimismo la enfermera orienta a la madre sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar y estimula que haga preguntas y pueda irse a casa con las dudas absueltas (35).
- ❖ **Ejecutar examen físico:** Si es necesario, se le proporciona atención médica y se le comunica el estado de salud del bebé. La enfermera se lava las manos antes y después de examinar al niño, mide su altura y su peso y registra los datos en la ficha de crecimiento y desarrollo, describe el estado de salud actual del niño, realiza un examen corporal completo, comprueba su audición y su visión y ofrece las interconsultas necesarias. Dependiendo de la edad del niño, la enfermera le hará participar en una sesión de estimulación temprana durante la consulta antes de informar a la madre de los resultados de la evaluación (35).
- ❖ **Evaluación del desarrollo psicomotriz:** La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor del niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación, la enfermera registra fecha en el carnet de su niño(a) y refuerza la importancia del retorno para completar las siguientes consultas (35).
- ❖ **Derivación al especialista:** La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica, la enfermera en cada consulta le brinda una cita para el siguiente control de su niño(a); la enfermera al realizar examen físico a su niño(a) indagar signos de alarma, si se evidencia signos de alarma el profesional de

enfermería puede derivar a otro servicio como: medicina, odontología, nutrición, entre otros (35).

c) COMPONENTE SEGURA

Según Garza, B. El confort se refiere a los elementos del entorno del usuario que hacen más agradable el cuidado. Esto se da por las cómodas condiciones que brinda el centro de salud. Esta es la totalidad de cosas y ambientes en los que el paciente puede encontrar comodidad, como orden, ventilación e iluminación, suministro adecuado de alimentos, privacidad y publicidad adecuada. Teléfono de servicio, señalización, limpieza, orden local (29).

- ❖ **Comodidad:** Incluye todas las características de un lugar de prestación de servicios que hacen que la atención médica sea conveniente, cómoda, placentera, privada y hasta cierto punto deseable. Donabedian, señala que la persona u organización patrocinada a la que se brinda atención es responsable de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la decisión con cierto grado de comodidad (35).
- ❖ **Ambientación:** Se refiere a un centro donde se brinda atención, ya sea aceptado o no. Esto determina en un mismo lugar la colocación y distribución de todos los elementos necesarios para lograr la decoración y ambiente deseado (35).
- ❖ **Limpieza:** El término limpieza se utiliza para referirse a toda acción que hace posible quitar la suciedad de algo o de alguien. El propósito de la purificación es nada menos que la eliminación completa de bacterias y microorganismos que están presentes en el cuerpo y en los diversos ambientes en los que viven las personas y que pueden ser perjudiciales para la salud (35).
- ❖ **Orden:** Se entiende por orden el acto de disponer o colocar las cosas en su debido lugar. El orden es la disposición de las cosas según un plan, se contrapone al caos (35).
- ❖ **Privacidad:** La privacidad es todo lo relacionado con la vida de un individuo y está sujeta a confidencialidad. Las personas tienen derecho a la privacidad en sus vidas.

Es decir, la persona puede realizar acciones que no necesariamente necesitan ser compartidas con otros (35).

- ❖ **Confianza:** La confianza es la creencia, la esperanza y la fe persistente que alguien tiene acerca de otra persona, entidad o grupo de que tiene derecho a actuar de manera adecuada en una situación o situación particular. La confianza se fortalece en mayor o menor grado por la acción (35).

d) CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Son actividades grupales con padres y madres de niños de la misma edad, y acompañar a los niños en su proceso de desarrollo y reconocer que la mejor manera de invertir en el futuro de la familia es a través de medidas preventivas para mejorar las capacidades y el desarrollo de los niños. Estos trabajan para mejorar la comunicación y unir grupos de edad para mejorar la crianza en establecimientos de salud con actividades centrales y sub actividades grupales y reuniones individuales. Los modelos administrativos para controlar el crecimiento y desarrollo infantil implementan provisión individual y colectiva, involucran a los padres y se enfocan en el desarrollo de habilidades, educación, cuidado y protección de los niños (35).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- ❖ **CALIDAD:** Se refiere al grado de satisfacción de las expectativas. Significa que somos capaces de cumplir con fiabilidad los requisitos establecidos por nuestros usuarios y clientes. Hacer algo útil para un público (29).
- ❖ **CALIDAD DE ATENCIÓN:** Medida en que, de acuerdo con los conocimientos médicos actuales, los sistemas de atención sanitaria aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados por los pacientes y disminuyen al mismo tiempo la probabilidad de consecuencias no deseadas (29).
- ❖ **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES:** Es la respuesta mostrada por las madres de los niños menores de 5 años sobre la atención que ofrece la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo (36).

- ❖ **CRECIMIENTO:** La expansión del tamaño corporal es el resultado de un aumento del número total de células (hiperplasia) o de un incremento del tamaño medio de las células individuales (morfogénesis) (hipertrofia). En este proceso influyen diversos elementos, como la dieta, la economía, la cultura, las emociones, los genes y el sistema neuroendocrino. Para ello se utilizan características antropométricas (como la masa, la estatura y el tamaño del cráneo) (35).
- ❖ **DESARROLLO:** Es el proceso dinámico por el que los organismos aumentan su capacidad funcional en una amplia gama de dimensiones, como la biológica, psicológica, cognitiva, nutricional, ética, sexual, ecológica, cultural y social. La disposición de una persona puede verse afectada por sus genes, su educación y el entorno que la rodea (35).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ❖ La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

- ❖ La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente estudio de investigación se realizó en el Puesto de Salud Virgen de la Candelaria I-2, ubicado en el barrio Huáscar, Jr. Ayabaca sin número. El Puesto de Salud se caracteriza por que brinda atención de primer nivel, cuenta con consultorios de medicina, enfermería (CRED), obstetricia, odontología, tópico de enfermería, farmacia y admisión. Además, con personal capacitado dentro ellos: 01 médico general, 02 internos de medicina, 02 enfermeras, 02 internas de enfermería, 03 técnicos de enfermería, 01 obstetra, 01 odontólogo, 02 internos de odontología y 01 personal administrativo.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

- ❖ **Población:** La población de estudio estuvo conformada por un total de 150 madres de niños menores de 5 años del Puesto de Salud Virgen de la Candelaria de la ciudad de Puno.
- ❖ **Muestra:** Se determinó la muestra mediante el muestreo probabilístico con un total de 109 madres de niños menores de 5 años que asisten al Puesto de Salud Virgen de la Candelaria, para lo cual la fórmula se muestra a continuación:

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

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96, es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N = 150

Z = 1,96 (95% de confianza)

e = 0,05 (5% de error)

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$\frac{150(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (150-1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 109$$

Criterios de inclusión:

- ❖ Todas las madres que acudan al control de crecimiento y desarrollo de su niño.
- ❖ Madres que acrediten su participación voluntaria a través de la firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- ❖ Las madres que no firmen el consentimiento informado.
- ❖ Las madres que no asistan al consultorio de crecimiento y desarrollo de su niño.

3.3 MÉTODO Y TÉCNICAS

- ❖ **Método:** Hipótesis deductiva.
- ❖ **Técnica:** La encuesta.
- ❖ **Instrumento:** Como instrumento se utilizó 2 cuestionarios:

Para medir la variable de calidad de la atención, se utilizó un cuestionario de tipo escala Likert, por un cuestionario realizado por Diaz J. en el año 2019. El cual recoge las dimensiones de: Técnica, humana y entorno; el cual está constituido por 15 ítems del cuestionario, el cual tiene como opción de respuesta 6 alternativas; 1 =Nunca, 2 = casi nunca, 3 = en ocasiones, 4 = con frecuencia, 5= casi siempre, 6= siempre. Las mismas fueron evaluadas según los siguientes niveles: calidad de atención baja 15-40 puntos, calidad de atención promedio 41-65 puntos y calidad de atención alta 66-90 puntos y calidad de atención alta 66-90 puntos.

Para medir la variable de satisfacción se utilizó el cuestionario de Mellado C. en el año 2007, con las siguientes dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura; el cual está conformado por 22 ítems, el cual tiene como opción de respuesta 3 alternativas; 1= Nunca, 2 = A veces, 3 = siempre. Se consideró las respuestas de las madres cuyo puntaje fue satisfacción alta 61-66 puntos, satisfacción media 48-60 puntos y satisfacción baja de 22-47 puntos.

3.3.1. Unidad de análisis

- ❖ **Credibilidad:** Para la elaboración del estudio se analizó diferentes fuentes bibliográficas como revistas científicas, repositorios, manuales y normas técnicas.
- ❖ **Transferibilidad:** Para seleccionar la información obtenida, se usó el análisis de síntesis, para considerar lo concerniente al problema de investigación.
- ❖ **La constancia interna:** El estudio fue elaborado en un promedio de 5 meses; el investigador desarrolló bases teóricas de conocimiento de investigación durante su formación profesional; en cuanto a la aplicación de los instrumentos fue a través de dos cuestionarios, que contaron con una validez y confiabilidad.

- ❖ **La fiabilidad:** Para la variable de calidad de atención, el instrumento fue elaborado y validado por Diaz J. en el año 2019; y para la variable satisfacción se utilizó el cuestionario elaborado y validado por Mellado C. en el 2007.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- ❖ **Variable independiente:** Calidad de atención.
- ❖ **Variable dependiente:** Satisfacción.

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque se buscó establecer relación entre calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años; de diseño no experimental, ya que no se manipulo las variables y de corte transversal debido a que la información fue recolectada en un momento determinado.

El análisis estadístico fue de tipo descriptivo correlacional, el cual permitió presentar la información y encontrar la asociación entre las dos variables.

Para el análisis estadístico inferencial se utilizó la prueba de Correlación de Rho de Spearman lo cual permitió la contratación de hipótesis

3.5.1 Esquema de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE							
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, P.S VIRGEN DE LA CANDELARIA PUNO-2023.							
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Variable Independiente	La calidad de atención será operacionalizada a través de un cuestionario que estará estructurado en función de sus dimensiones establecidas en la base teórica.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ● Información ● Comunicación ● Servicio 	(1, 2, 3, 4, 5).	Calidad de atención baja	Nunca 1
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> ● Respeto ● Confianza ● Tolerancia ● Amabilidad ● Empatía 	(6, 7, 8, 9, 10)	15 - 40 puntos	Casi nunca 2
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ● Limpieza ● Privacidad ● Comodidad 	(11, 12, 13, 14, 15)	Calidad de atención promedio 41 - 65 puntos	En ocasiones 3
						Calidad de atención alta 66 - 90 puntos	Con frecuencia 4
							Casi siempre 5
							Siempre 6

Satisfacción	Variable dependiente	La variable satisfacción será operacionalizada a través de un cuestionario que estará estructurado en función de sus dimensiones (Humana, técnico -científico y entorno) establecida en la base teórica.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información • Interés • Amabilidad 	(1, 3, 4, 12, 13, 21).	Satisfacción alta 61 – 66 puntos, Satisfacción media 48 – 60 Satisfacción baja 22 – 47 puntos	Nunca 1 A veces 2 Siempre 3
			Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Control de peso y talla • Informe la evolución del niño • Ejecutar examen físico • Evaluación del desarrollo psicomotriz • Derivación al especialista 	(5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18).		
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las asistencias a CRED 	(19 y 20).		
			Segura	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Limpieza y Orden Privacidad y Confianza	(2, 14, 15, 22).		

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla N° 01. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

		Satisfacción				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	f	10	10	0	20
		%	9%	9%	0%	18%
	Promedio	f	1	73	3	77
		%	1%	67%	3%	71%
	Alta	f	0	11	1	12
		%	0%	10%	1%	12%
Total		f	11	94	4	109
		%	10%	86%	4%	100%

FUENTE: Programa SPSS.

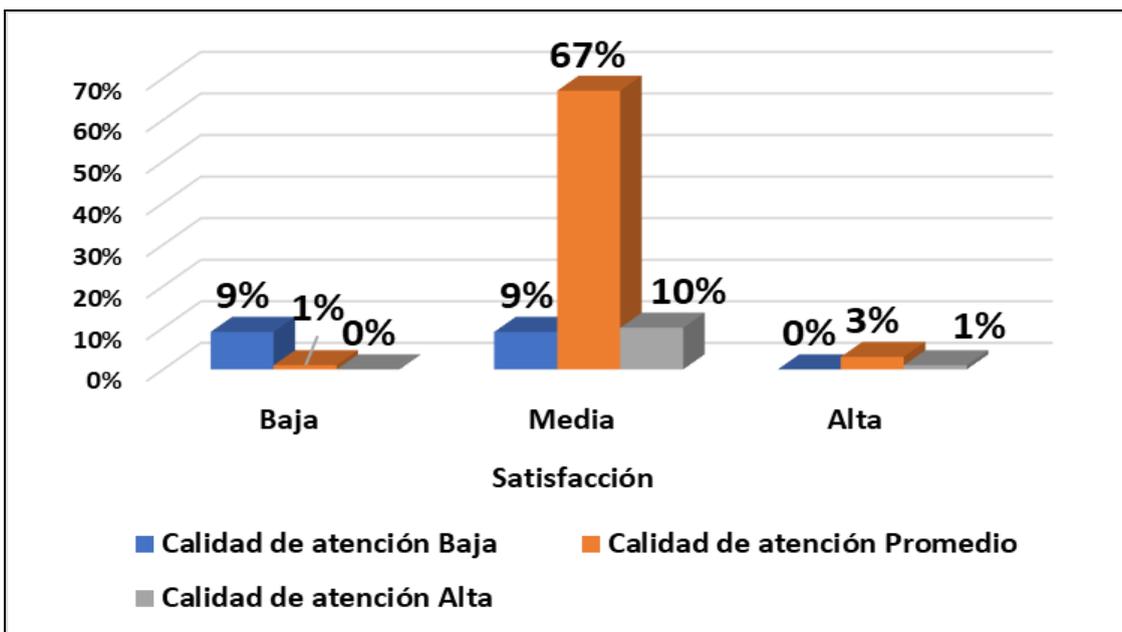


Figura N° 01. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 1 y figura 1, se observa que del 100% de las madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria, del grupo de madres que tuvieron una calidad de atención baja, el 9% refirieron una satisfacción baja y media; del grupo que tuvieron una calidad de atención promedio, el 1% presentó una satisfacción baja, el 67% media y el 3% alta; y del grupo que tuvieron una calidad de atención alta, el 10% manifestó una satisfacción media y el 1% alta.

En los resultados, se demostró que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello más de la mitad de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y un nivel de satisfacción medio. Estos resultados guardan similitud con la investigación de Gutiérrez J. y Sullcahuamán S. (4), realizada en Abancay – Perú en el año 2021, quien en su estudio encontró asociación entre la variable calidad de atención y satisfacción.

Los resultados indican que, si mejor es la calidad de atención, mayor satisfacción en cuanto al control de crecimiento y desarrollo de su hijo; tras ello resulta importante prevalecer constantemente una correcta atención, tomando como punto de referencia

el aspecto humano del usuario; esto nos permitirá fortalecer ciertos valores relacionados con la profesión, abarcando la interrelación y empatía en o entre profesionales y pacientes.

En consecuencia, la calidad de los cuidados de enfermería es una preocupación actual, debido a que la satisfacción de las madres es un eje fundamental de evaluación para medir la calidad de los servicios prestados en cada consulta CRED. La percepción del paciente se refiere a cómo estima que la institución de salud (CS) cumple en función de cómo valora lo que recibe. Las expectativas de la madre están moldeadas por su educación, las exigencias que hace conscientemente, la información que escucha de los demás y el mundo que la rodea. El resultado global indica que los cuidados de enfermería se basan en la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, un trato comprensivo y un servicio fiable, seguro y compasivo.

Tabla N° 02. Prueba de hipótesis

CORRELACIONES

		Calidad de atención	Satisfacción
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	109	109
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	109	109

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

- ❖ **HIPÓTESIS ALTERNA:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

❖ **HIPÓTESIS NULA:** No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 2 se visualiza el valor de significancia de 0,000; siendo $<0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Tabla N° 03. Nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Nivel	N	%
Baja	20	19%
Promedio	77	70%
Alta	12	11%
Total	109	100%

FUENTE: Programa SPSS.

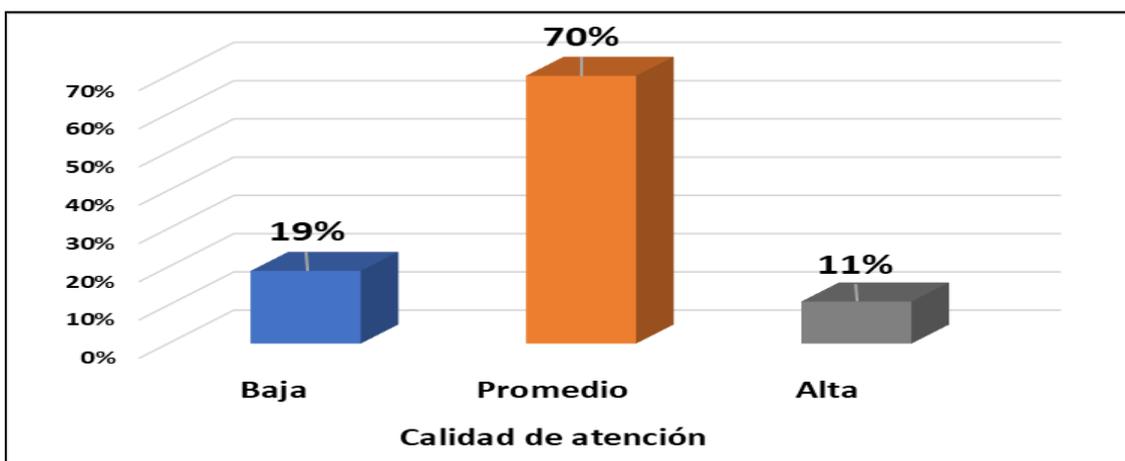


Figura N° 02. Nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 3 y figura 2, se observa el nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria: donde el 70% de las madres

manifestaron una calidad de atención promedio, el 19% una calidad de atención baja y el 11% una calidad de atención alta.

De igual forma en los resultados se encontró que la mayoría de las madres percibieron una calidad de atención promedio. Estos resultados guardan similitud con la investigación de Veliz C. y Sosa K. (23), realizado en el Lima - Perú en el año 2018, quienes encontraron que el 59% de las madres se encontraban insatisfechas con la calidad de atención que recibieron.

Esta información nos permite inferir que el personal de enfermería que labora en los puestos de salud necesita reconsiderar algunos aspectos que determinan una buena y calificada calidad de atención. En consecuencia, la respuesta del usuario es valorada al momento de brindar la atención respectiva en el centro de salud, y el cumplimiento constante y correcto permitirá al personal de enfermería alcanzar una alta calidad de atención.

Tabla N° 04. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Nivel	N	%
Baja	11	10%
Media	94	86%
Alta	4	4%
Total	109	100%

FUENTE: Programa SPSS.

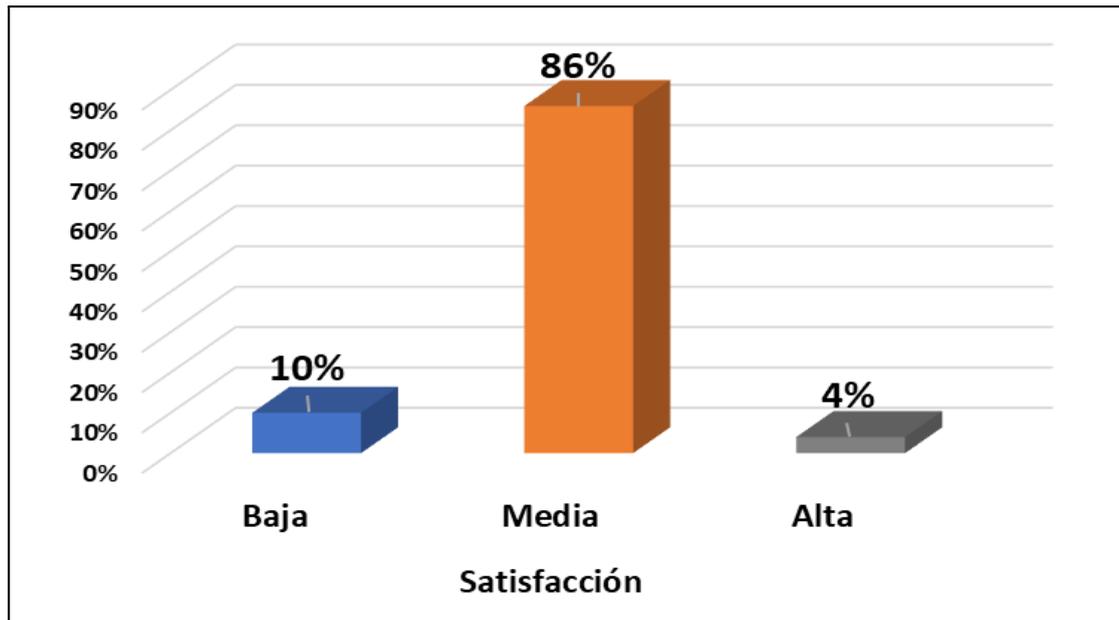


Figura N° 03. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 4 y figura 3, se observa el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria: donde el 86% de las madres manifestaron una satisfacción media, el 10% una satisfacción baja y el 4% una satisfacción alta.

También se halló que la mayoría de las madres manifestaron una satisfacción de nivel media. Estos resultados guardan similitud con la investigación de Albornoz R. Arica D. (22) realizado en el Rímac - Perú en el año 2018, quienes encontraron que el 51.2% de las madres se encontraban medianamente satisfechas. Sin embargo discrepan con el estudio de Ticona I. (21), realizado en Chiclayo en el año 2020, quien encontró que el 82% de las madres se encontraban satisfechas.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción de las madres con los cuidados prestados por el personal de enfermería es promedio; no obstante, hay indicios de que deben abordarse características específicas de la satisfacción. Simultáneamente, el usuario valora la empatía, la protección, el trato amable, el respeto a la intimidad, la

escucha y la orientación hacia la solución de sus dificultades; así, el usuario se sentirá satisfecho si se llegan a cumplir todas las necesidades mencionadas.

Tabla N° 05. Calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

		Humana				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	f	1	14	5	20
		%	1%	13%	5%	19%
Promedio		f	6	47	24	77
		%	6%	42%	22%	70%
Alta		f	0	5	7	12
		%	0%	5%	6%	11%
Total		f	7	66	36	109
		%	7%	60%	33%	100%

FUENTE: Programa SPSS.

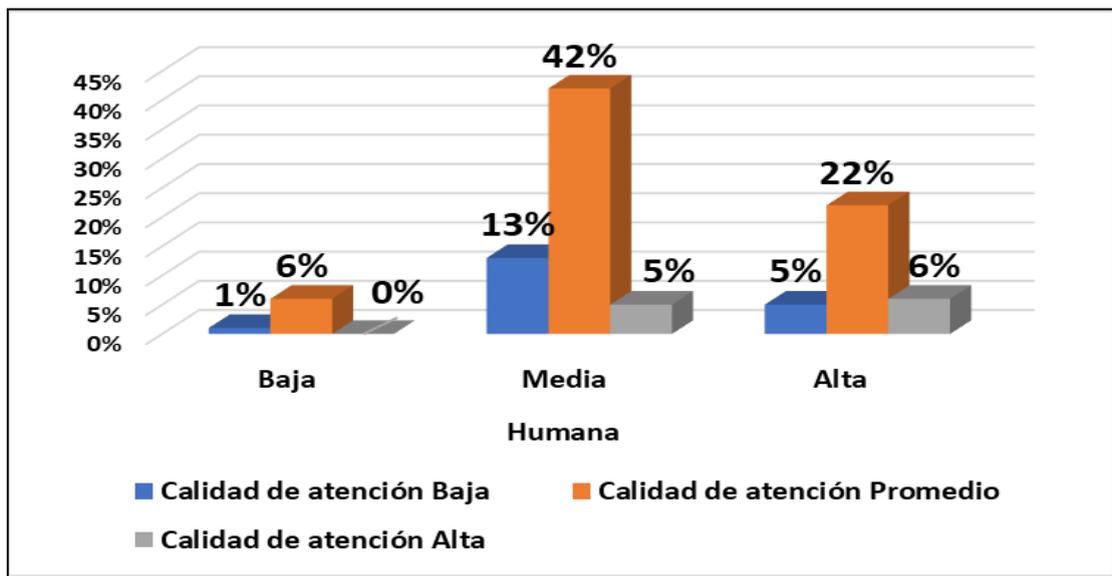


Figura N° 04. Calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 5 y figura 4, se observa que del 100% de las madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria, del grupo de madres que tuvieron una calidad de atención baja, el 1% presentó satisfacción baja, el 13% satisfacción media y el 5% satisfacción alta en la dimensión humana; del grupo que tuvieron una calidad de atención promedio, el 6% presentó una satisfacción baja, el 42% una satisfacción media y el 22% alta; y del grupo que tuvieron una calidad de atención alta, el 5% manifestó una satisfacción media y el 6% alta.

Así también en la investigación se halló relación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello un porcentaje significativo de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y una satisfacción de nivel medio en la dimensión humana. Estos resultados guardan cierta similitud con la investigación de Pariona F. (24), realizado en Trujillo en el año 2018, quien halló que el 96.7% de las madres estaban medianamente satisfechas en la dimensión humana. De igual forma con el estudio de Albornoz R. Arica D. (22), realizado en el Rímac – Perú en el año 2018, quien encontró que el 47.5% de las madres manifestaron estar insatisfechas en la dimensión humana.

En consecuencia, los resultados pueden deberse a que las madres percibieron que la enfermera no mostraba cortesía ni respeto durante toda la consulta, reflejado en la forma como se le llamaba por su nombre y a sus hijos tampoco. Donabedian explica que el componente humano se define por ser "individualizado y personalizado", lo cual generalmente no es visible en los cuidados prestados por la enfermera en los consultorios CRED, ya que las madres manifiestan que la enfermera no llamaba al niño o a la madre por su nombre, ni le daba la bienvenida a la entrada o al concluir los cuidados (37). Así también, Peplau argumenta que para establecer una buena y cordial relación terapéutica resulta indispensable una atención individualizada que resulta de una comunicación adecuada y empática; por tanto, al no saludar al inicio de

los cuidados y no despedirse al final de los mismos, este comportamiento no favorece la relación terapéutica enfermera-paciente (38).

Tabla N° 06. Prueba de hipótesis

CORRELACIONES			
		Calidad de atención	Humana
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,202*
	Sig. (bilateral)	.	,036
	N	109	109
Humana	Coeficiente de correlación	,202*	1,000
	Sig. (bilateral)	,036	.
	N	109	109

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

- ❖ **HIPÓTESIS ALTERNA:** Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ **HIPÓTESIS NULA:** No existe relación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 6 se visualiza el valor de significancia de 0,036; siendo $<0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Tabla N° 07. Calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

		Oportuna				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	f	5	13	2	20
		%	5%	12%	2%	19%
	Promedio	f	1	59	17	77
		%	1%	53%	16%	70%
	Alta	f	1	7	4	12
		%	1%	6%	4%	11%
Total	f	7	79	23	109	
	%	7%	71%	22%	100%	

FUENTE: Programa SPSS.

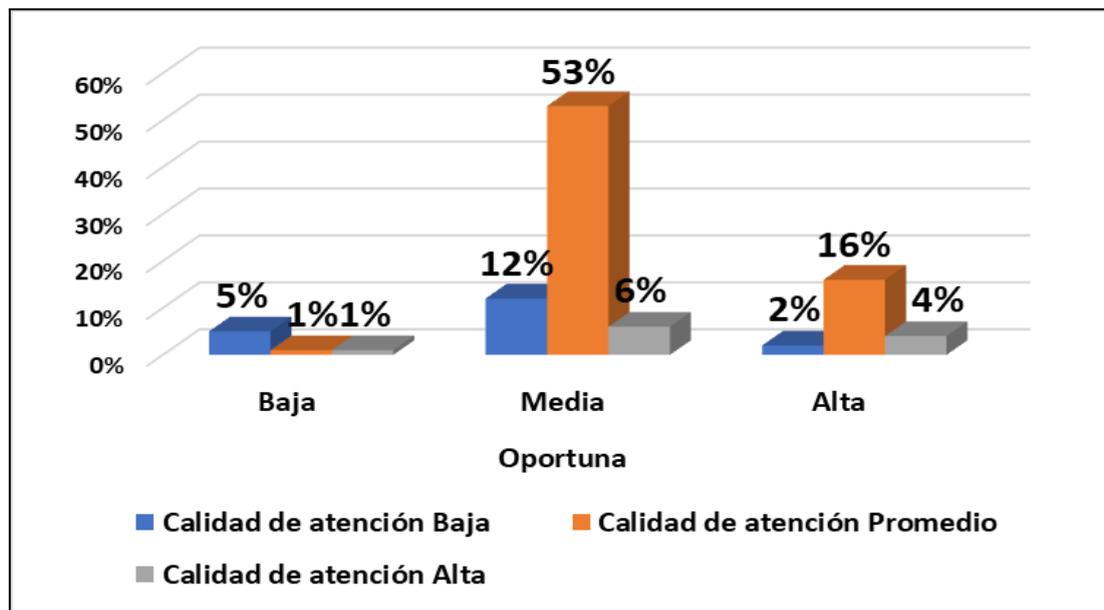


Figura N° 05. Calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 7 y figura 5, se observa que del 100% de las madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria, del grupo de madres que tuvieron una

calidad de atención baja, el 5% refirieron una satisfacción baja, el 12% una satisfacción media y el 2% una satisfacción alta en la dimensión oportuna; del grupo que tuvieron una calidad de atención promedio, el 1% presentó una satisfacción baja, el 53% una satisfacción media y el 16% alta; y del grupo que tuvieron una calidad de atención alta, el 1% manifestó una satisfacción baja, el 6% una satisfacción media y el 4% alta.

Igualmente, la investigación halló relación entre la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello más de la mitad de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y una satisfacción de nivel medio en la dimensión oportuna. Estos resultados guardan cierta similitud con la investigación de Alcarado J. y Bustios R. (1), realizado en Lima en el año 2019, quien halló que el 64.4% de las madres manifestaron una satisfacción media en cuanto a la calidad de atención recibida en la dimensión oportuna.

En consecuencia, los resultados pueden deberse a que las madres percibieron que la enfermera no utilizaba los materiales necesarios para la evaluación de su niño. Tras ellos, lo hallado es corroborado por Donabedian, que afirma que la dimensión oportuna implica ofrecer "un tratamiento eficaz en el momento indicado con un examen exhaustivo". Utilizando juguetes, la enfermera puede hacer una evaluación minuciosa de la motricidad fina y gruesa del niño (37). Peplau añade que la clave para crear una conexión enfermera-paciente es lograr una comunicación adecuada y empática, algo que faltó en la consulta CRED, ya que las mujeres afirmaron que la enfermera no aclaró sus preocupaciones y preguntas sobre los cuidados y la estimulación de su hijo (38).

Tabla N° 08. Prueba de hipótesis

CORRELACIÓN

		Calidad de atención	Oportuna
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,240*
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	109	109
Oportuna	Coefficiente de correlación	,240*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	109	109

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

- ❖ **HIPÓTESIS ALTERNA:** Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ **HIPÓTESIS NULA:** No existe relación entre la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 8 se visualiza el valor de significancia de 0,012; siendo <0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Tabla N° 09. Calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

		Continua				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	f	4	14	2	20
		%	4%	12%	2%	18%
	Promedio	f	1	54	22	77
		%	1%	49%	20%	70%
	Alta	f	1	6	5	12
		%	1%	6%	5%	12%
Total		f	6	74	29	109
		%	6%	67%	27%	100%

FUENTE: Programa SPSS.

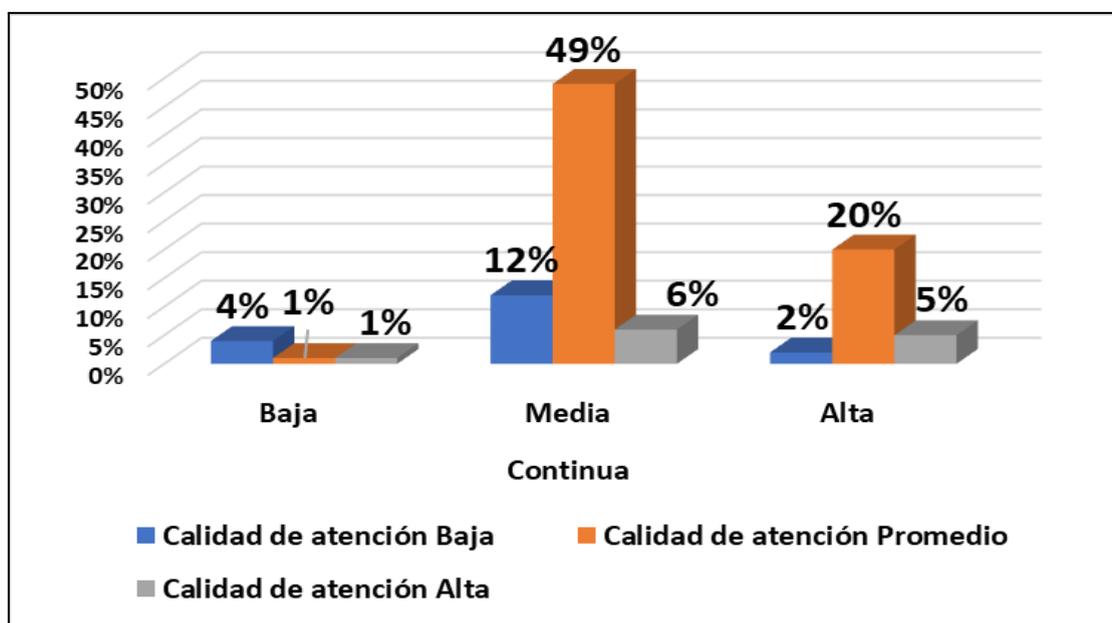


Figura N° 06. Calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 9 y figura 6, se observa que del 100% de las madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria, del grupo de madres que tuvieron una calidad de atención baja, el 4% refirieron una satisfacción baja, el 12% una satisfacción media y el 2% una satisfacción alta en la dimensión continua; del grupo que tuvieron una calidad de atención promedio, el 1% presentó una satisfacción baja, el 49% una satisfacción media y el 20% alta; y del grupo que tuvieron una calidad de atención alta, el 1% manifestó una satisfacción baja, el 6% una satisfacción media y el 5% alta.

También se encontró relación entre la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello más de la mitad de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y una satisfacción de nivel medio en la dimensión continua. Estos resultados son similares a los encontrados en el estudio de Alcarado J. y Bustios R. (1), realizado en Lima en el año 2019, quien halló que el 50.7% de las madres manifestaron una satisfacción media en cuanto a la calidad de atención recibida en la dimensión continua.

En consecuencia, los resultados pueden deberse a que las madres percibieron que la enfermera no le tomaba mayor interés si la madre asistía o no de manera continua a sus controles, posiblemente fue por ello que las madres calificaron como media la dimensión continua de satisfacción. El desinterés del profesional de enfermería por sus ausencias o inasistencias es algo que sucede a menudo, ya que, si el profesional de enfermería no toma medidas para que los controles sean continuos, esto puede afectar y repercutir en las revisiones del niño (37). Dorotea Orem señala que la enfermería tiene como base la identificación de las necesidades del ser humano de forma continua, con la finalidad principal de mantener la vida y la salud, así como ayudar a compensar algún tipo de deficiencia, supervisar, instruir y asesorar a las personas y cuidadores (39).

Tabla N° 10. Prueba de hipótesis

CORRELACIÓN

		Calidad de atención	Continua
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
	Sig. (bilateral)	.	,015
	N	109	109
Continua	Coeficiente de correlación	233*	1,000
	Sig. (bilateral)	,015	.
	N	109	109

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

- ❖ **HIPÓTESIS ALTERNA:** Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ **HIPÓTESIS NULA:** No existe relación entre la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 10 se visualiza el valor de significancia de 0,015; siendo <0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Tabla N° 11. Calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

		Segura				
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	f	8	8	4	20
		%	7%	7%	4%	18%
	Promedio	f	1	50	26	77
		%	1%	46%	24%	71%
	Alta	f	0	9	3	12
		%	0%	8%	3%	11%
Total		f	9	67	33	109
		%	8%	61%	31%	100%

FUENTE: Programa SPSS.

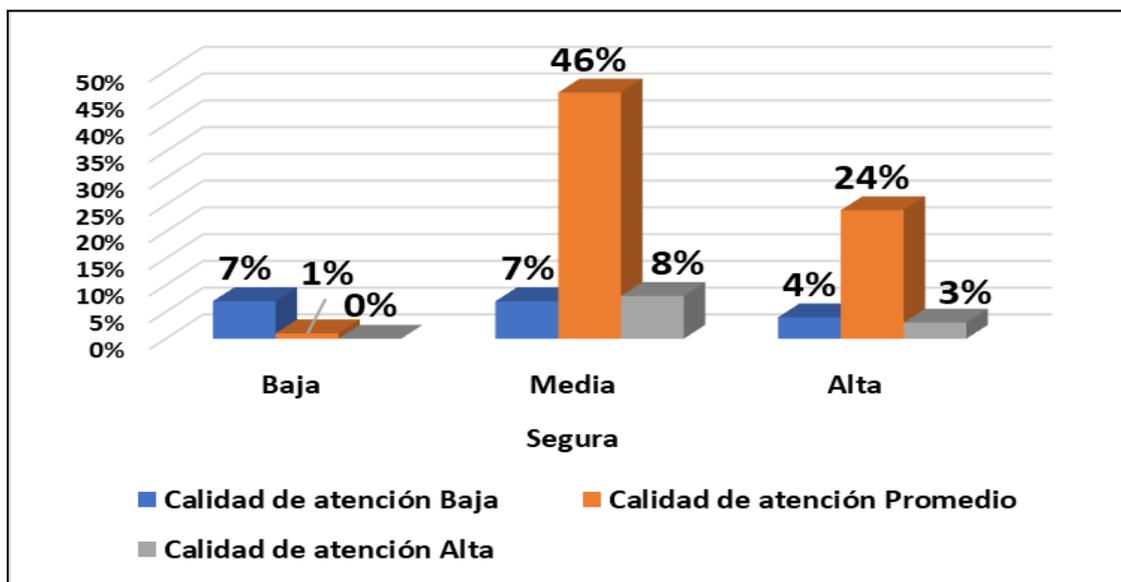


Figura N° 07. Calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla 11 y figura 7, se observa que del 100% de las madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria, del grupo de madres que tuvieron una calidad de atención baja, el 7% refirieron una satisfacción baja, el 7% una satisfacción

media y el 4% una satisfacción alta en la dimensión segura; del grupo que tuvieron una calidad de atención promedio, el 1% presentó una satisfacción baja, el 46% una satisfacción media y el 24% alta; y del grupo que tuvieron una calidad de atención alta, el 8% manifestó una satisfacción media y el 3% una satisfacción alta.

En la investigación se encontró relación entre la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello un porcentaje significativo de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y una satisfacción de nivel medio en la dimensión segura. Estos resultados son similares al de Alcarado J. y Bustios R. (1), estudio realizado en Lima en el año 2019, quien halló que el 67.4% de las madres manifestaron una satisfacción media en cuanto a la calidad de atención recibida en la dimensión segura.

En consecuencia, los resultados pueden deberse a que las madres percibieron que los ambientes donde se atiende a sus hijos no es el adecuado, son pequeños o tienen poca ventilación, posiblemente fue por ello que las madres calificaron como media la dimensión segura de satisfacción. Para Donabedian un ambiente donde acuden niños debe ser libre de todo riesgo (psicológico, ambiental y físico) (37). Florence Nigthingale sostiene que el entorno tiene un efecto beneficioso o perjudicial para la salud humana, y que es responsabilidad de la enfermera gestionar el entorno en beneficio de la salud de los pacientes. Como es el caso de la imprescindible gestión de las corrientes de aire para el cuidado de los niños, provocada por la frecuente entrada de otros expertos en el entorno (40).

Tabla N° 12. Prueba de hipótesis

CORRELACIONES

		Calidad de atención	Segura
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,239*
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	109	109
Continua	Coeficiente de correlación	239*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	109	109

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

- ❖ **HIPÓTESIS ALTERNA:** Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.
- ❖ **HIPÓTESIS NULA:** No existe relación entre la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

En la tabla se visualiza el valor de significancia de 0,012; siendo $<0,05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

Finalmente se encontró relación entre la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años, dentro de ello un porcentaje significativo de las madres manifestaron una calidad de atención promedio y una satisfacción de nivel medio en la dimensión segura. Estos resultados son similares al de Alcarado J. y Bustios R. (1), estudio realizado en Lima en el año 2019, quien halló

que el 67.4% de las madres manifestaron una satisfacción media en cuanto a la calidad de atención recibida en la dimensión segura.

En consecuencia, los resultados pueden deberse a que las madres percibieron que los ambientes donde se atiende a sus hijos no es el adecuado, son pequeños o tienen poca ventilación, posiblemente fue por ello que las madres calificaron como media la dimensión segura de satisfacción. Para Donabedian un ambiente donde acuden niños debe ser libre de todo riesgo (psicológico, ambiental y físico) (37). Florence Nigthingale sostiene que el entorno tiene un efecto beneficioso o perjudicial para la salud humana, y que es responsabilidad de la enfermera gestionar el entorno en beneficio de la salud de los pacientes. Como es el caso de la imprescindible gestión de las corrientes de aire para el cuidado de los niños, provocada por la frecuente entrada de otros expertos en el entorno (40).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la calidad de atención guarda relación significativa ($p=0.000$) con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

SEGUNDA: El nivel de calidad de atención es promedio en el 70% de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

TERCERA: El nivel de satisfacción es media en el 86% de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

CUARTA: Se determinó que la calidad de atención guarda relación significativa ($p=0.036$) con la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

QUINTA: Se determinó que la calidad de atención guarda relación significativa ($p=0.012$) con la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno- 2023.

SEXTA: Se determinó que la calidad de atención guarda relación significativa ($p=0.015$) con la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

SÉPTIMA: Se determinó que la calidad de atención guarda relación significativa ($p=0.012$) con la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

RECOMENDACIONES

AL JEFE DEL PUESTO DE SALUD VIRGEN DE LA CANDELARIA, se recomienda que realice actividades de formación y actualización por medio de charlas, sesiones o talleres, sobre calidad en salud, empatía o igualdad en el trato, para mejorar la calidad de atención, con el fin de sensibilizar al personal de enfermería y aumentar la satisfacción de los pacientes.

A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL PUESTO DE SALUD VIRGEN DE LA CANDELARIA, se recomienda enfocar la atención según la dimensión humana, oportuna, continua y segura, para generar una comunicación cordial y empática enfermera paciente, y así darles a conocer la importancia y los beneficios de cada control CRED, lo que de cierta las motivará a cumplir con todas las actividades de esta estrategia de atención.

A LOS BACHILLERES Y ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA, se recomienda estimular y animar a continuar realizando estudios de investigación sobre este tema o con variables intervinientes en ámbitos de estudio diferentes, con el fin de conocer la realidad del desempeño de los profesionales de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza– Rimac 2019 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Leny R. Calidad de atención 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 [Internet]. Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020. Available from: http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS_LEN_Y_NAHIR_DEL_CARMEN_RIOS_PEREZ.pdf
3. Huillca L. Satisfaccion y percepcion de la calidad de atencion de enfermeria en Madre de Dios de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio cred-hospital Santa Rosa. Uladech Católica [Internet]. 2019;58. Available from: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CALIDAD_DE_ATENCION_PERCEPCION_HUILLCA_BAUTISTA_LISSETH_MALENA.pdf
4. Gutierrez J, Sullcahuaman S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico essalud abancay - 2021 [Internet]. Univerdidad Nacional del Callao. 2018. Available from: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4353/VIVANCO_M_EDRANO_FCS_2DA_ESPEC_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
5. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – cusco, 2019. 2019;84. Available from: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Desarrollo de la primera infancia [Internet]. 2018. Available from: <https://www.unicef.org/es/desarrollo-de-la-primera-infancia>
7. Consuelo A, Neves I, Ríos V, Benguigui Y. Manual para la vigilancia del

- desarrollo infantil (0-6 años) AIEPI [Internet]. Vol. Segunda ed, Organización Panamericana de la Salud. 2011 [cited 2021 Nov 15]. p. 335. Available from: <https://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-vigilancia-desarrollo-infantil-aiepi-2011.pdf>
8. Aguilar A. 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. Ex Cathedra En Negocios. 2017;2(2):21. Available from: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
 9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [sede Web]. Lima - Peru: Ministerio de Ssalud; 2016 [acceso 22 de mayo de 2020]. Minist salud del Perú. 2010;252. Available from: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%20C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%20C3%91OS.pdf
 10. Ospina B, Sandoval J, Aristizábal C, Ramírez M. La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. Investig y Educ en Enfermería. 2005;23(1):14–29. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072005000100002
 11. Silva J, Huaypaya J, Mendoza J, Chaparro M. Inasistencia de madres de niños menores de un año al programa de crecimiento y desarrollo Absence of mothers of children under one year in the growth and development program. Heal Care Glob Heal [Internet]. 2017;1(1):3–9. Available from: <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/3/13>
 12. Mendizabal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros - Chosica 2014 TT - Satisfaction of the mo [Internet]. 2015 [cited 2021 Nov 25]. p. 69. Available from: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Alipo_Senaida_2015.pdf
 13. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años

- sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Quispe M, Ramos W. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla. Tesis de licenciatura [Internet]. 2016;1–86. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 15. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles [Internet]. 2018 [cited 2021 Nov 18]. p. 1–60. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO_Arica_Olaya%2C_Doris_Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Herrera M. Cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo del lactante mayor en un centro de salud de Chiclayo, 2020. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021. Available from: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9491>
 17. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018 [Internet]. Perú. Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Ospina Uribe, Martha Cecilia; Ortega Arce, Dina Carmenza; Navarrete CE. Factores de riesgo en el crecimiento y desarrollo de niños preescolares cali 2018. Rev Alerg Mex [Internet]. 2018;47(3):105–8. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55964256021>
 19. Henao C, Dedsy Yajaira Berbesi Fernández. Crecimiento. Acta pediátrica española. 1953;11(128):657–66. Available from: <https://www.ces.edu.co/noticias/dedsy-yajaira-berbesi-fernandez-una-decana-co>

[n-reconocimiento/](#)

20. Laguado E. Cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Rev Cuid [Internet]. 2013;20:550–6. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v4n1/v4n1a17.pdf>
21. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del c. s pimentel. 2016. Liq Cryst. 2020;21(1):1–17. Available from: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/download/1381/1708>
22. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfaccion de las madres sobre la calidad de atención de enfermeria en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rimac -2017 [Internet]. 2018 [cited 2021 Nov 25]. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO_Arica Olaya%2C Doris Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. CARMEN VELIZ VJ, SOSA SUÁREZ KJ. 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 [Internet]. Universidad Norbert Wiener. 2018. Available from: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS_Ayte Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Angulo F. Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. 2018. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Milián K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermeria en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “Las brisas” - Chiclayo. 2017. Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
26. Justo M. Percepción por parte de las madres en la atención brindada por las enfermeras. 2019. Available from: <https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/4012/52501.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Real Academia Española. Demografía. Diccionario de la lengua española. 2022. Available from: <https://dle.rae.es/demogr%C3%A1fico>
28. OMS. Organización mundial de la Salud. calidad de atención [Internet]. 2022. Available from: <https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/quality-of-care>
29. Garza B. Calidad de la Atención de la Salud [Internet]. Available from: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
30. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. 2007. 24 p. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf
31. Báez Hernández FJ, Nava Navarro V, Ramos Cedeño L, Medina López OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Aquichan [Internet]. 2014;9(2):1–7. Available from: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676>
32. MINSA. sistema de gestion de la calidad de atencion en salud. 2007. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf
33. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú [Internet]. Vol. v.13 n.13, Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. 2020. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en
34. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020 [cited 2022 Jul 26];20:397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
35. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco [Internet]. 2011 [cited 2022 Dec 30]. 252. Available from: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA_TECNICA_D_CRECIMIENTO_Y_DESARROLLO_DEL_NIÑO_MENOR_DE_CINCO_AÑOS.pdf
36. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de

- atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rimac -2017 [Internet]. Repositorio institucional - WIENER. 2018 [cited 2022 Jun 6]. Available from: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO_-_Albornoz_Rojas%2C_Diana_Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Wisener L, Sargeant J, O'Connor A, Faires M, Glass S. The evidentiary value of challenge trials for three pre-harvest food safety topics: A systematic assessment [Internet]. Vol. 61, Zoonoses and Public Health. 2014. p. 449–76. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 38. Esquivel DM. Abordaje de enfermería basado en el modelo de Peplau sobre el control de impulsos ineficaz TT - A nursing approach based on Peplau's model on ineffective impulse control. Av en Enfermería [Internet]. 2020;38:87–94. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 39. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac Médica espirituaana [Internet]. 2017;19. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v19n3/GME09317.pdf>
 40. Almeida M, Sousa P, Aguado M, Gomez S, Pina P. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2021;42:13. Available from: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA CRED, EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, P.S VIRGEN DE LA CANDELARIA PUNO-2023.

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023? ESPECÍFICOS	Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. ESPECÍFICOS	La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. ESPECÍFICOS	TIPO O ENFOQUE Cuantitativo-Descriptivo Correlacional	La población estará conformada por 150 madres del P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	MUESTRA: Probabilístico. TÉCNICAS: La técnica que se utilizó para la recolección de datos se utilizó la encuesta.
¿Cuál es el nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?	Identificar el nivel de calidad de atención de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	DISEÑO: No experimental		INSTRUMENTO Para la primera variable de calidad de atención se utilizó el cuestionario elaborado por
¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?	Valorar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.	La calidad de atención se relaciona significativamente con la			
¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?	Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción de	La calidad de atención se relaciona significativamente con la			

<p>años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?</p>	<p>madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	<p>dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	<p>Díaz J. en el 2019. Para la variable satisfacción se utilizó el cuestionario elaborado por Mellado C. en el 2007.</p>
<p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión continua de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?</p>	<p>Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión segura de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	<p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	
<p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023?</p>	<p>Determinar la relación de la calidad de atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	<p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión oportuna de la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.</p>	

Anexo N° 02: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	ITEMS	S I E M P R E	C A S I S I E M P R E	C O N F R E C U E N C I A	E N O C A S I O N E S	C A S I N U N C A	N U N C A
	TÉCNICA						
1	¿La enfermera le brinda la información cuando usted la solicita?						
2	¿La enfermera brinda información sobre la alimentación y nutrición de su niño?						
3	¿La enfermera le ha informado sobre cómo debe estimular a su niño?						
4	¿La enfermera suele ser tosca cuando mide y pesa a su niño?						
5	¿La enfermera muestra ser minuciosa en la evaluación de su hijo e informa su resultado?						
	HUMANA						
6	¿La enfermera utiliza su nombre cuando se dirige hacia usted?						
7	¿Usted siente confianza en la consejería brindada por la enfermera?						
8	¿La enfermera es tolerante cuando usted le insiste en una duda que usted tiene?						
9	¿La enfermera es amable cuando atiende a su hijo?						
10	¿Usted siente que la enfermera comprende su sentir de madre cuando hay algún problema de salud con su hijo?						
	ENTORNO						
11	¿En el consultorio donde se le atiende a su niño existe una limpieza adecuada?						
12	¿En la atención de su hijo, usted observó que todo estaba ordenado en la sala de espera y consultorio?						
13	¿Cuándo la enfermera atiende a su hijo cierra la puerta para respetar la privacidad de su hijo?						
14	¿Cuándo la enfermera le brinda resultados u observaciones que tenga sobre su hijo se lo dice en privado?						
15	¿Siente que su niño está cómodo en los controles que se realiza tanto con el inmobiliario del consultorio como con la atención de la enfermera?						

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente las preguntas que se formulen.
2. Marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga.
3. Escoja solo una alternativa para cada pregunta.
4. No deje preguntas sin responder.
5. Su edad es muy importante
6. Si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco.
7. En caso de duda consultar a la investigadora.

N°	ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La enfermera realizó la evaluación física.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

Anexo N° 03: Consentimiento informado**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL P.S VIRGEN DE LA CANDELARIA PUNO-2023”**

La presente investigación es realizada por la Bachiller en Enfermería Heylen Apaza Chalco.

Buen día, me encuentro ejecutando un estudio de investigación mencionado en la parte superior, en el cual tiene como objetivo determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023.

A continuación, proveo información para que pueda tomar decisión de participar o no, en el mismo:

- Su participación es totalmente voluntaria.
- El cuestionario es anónimo y de estricta confidencialidad.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable.

Luego de haber leído y entendido en su totalidad la información sobre dicha investigación, doy mi consentimiento libre para ser partícipe del estudio y para que dicha información sea utilizada para los fines planteados en el estudio.

Puno de2023

.....

Firma del paciente

.....

Firma del estudiante

DNI:

Anexo N° 05: Autorización del P.S Virgen de la Candelaria

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de
Investigación, encuesta.

DR. Freddy Manuel Inquilla Quispe
Jefe del P.S. I-2 Virgen de la Candelaria.

Yo, HEYLEN APAZA CHALCO, identificada con DNI N°
47588804, con domicilio psj. San Marcos N° 150 Barrio
Virgen de Rosario del Departamento de Puno. con el
debido respeto me dirijo a Ud. y expongo.

En calidad de BACHILLER EN ENFERMERÍA de la universidad Privada San Carlos
Puno de la Facultad de Ciencias, me presento ante usted con el debido respeto que se
merece.

Solicito a su despacho la autorización para ejecutar la encuesta sobre “**CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN
EL PUESTO DE SALUD VIRGEN DE LA CANDELARIA PUNO - 2023**”, la cual será
de exclusiva reserva el nombre de las madres de los niños y el cumplimiento de la
Nueva Ley Universitaria 30220 y el Reglamento de grados y títulos.

POR LO EXPUESTO:

Agradeciéndole anticipadamente a acceder mi solicitud, sin dudar en su gentil apoyo.

Puno, 23 de enero del 2023

Atentamente:



F. Inquilla
Dr. Freddy M. Inquilla Quispe
Médico Cirujano
E.M.M. 871429

Heylen Apaza Chalco

HEYLEN APAZA CHALCO
Bachiller en Enfermería

Anexo N° 06: Evidencias fotográficas

Descripción: La investigadora realizó la encuesta a las madres de los niños menores de 5 años del Puesto de Salud Virgen de la Candelaria.



Descripción: La investigadora realizó la encuesta a las madres de los niños menores de 5 años del Puesto de Salud Virgen de la Candelaria.



Descripción: La investigadora realizó la encuesta a las madres de los niños menores de 5 años del Puesto de Salud Virgen de la Candelaria.