

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUANUCO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL NIÑO Y ESTIMULACIÓN TEMPRANA**



---

**“SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
DE ENFERMERIA A MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO  
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO SALUD LA  
ESPERANZA - CHILCA, 2020”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN CRECIMIENTO DESARROLLO DEL  
NIÑO Y ESTIMULACIÓN TEMPRANA.**

**TESISTA:**

**Lic. Enf. BARRIENTOS LLOCCE MARIA LUISA  
Lic. Enf. PALOMINO MENDOZA GINA LUZ**

**ASESOR**

**Victor Flores Ayala, Mph, Dr.**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A mis padres por su comprensión y enseñanzas de superación, a mi esposo por haber comprendido en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

*GLPM y MLBLL*

## **AGRADECIMIENTO**

A los colegas del consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud la Esperanza – Chilca. Por habernos cedido el tiempo y espacio para la realización de la presente investigación.

**Las autoras.**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza – Chilca.

**Métodos:** El diseño no experimental de tipo transversal y descriptivo; para controlar las variables se aplicaron los criterios de exclusión atendándose a 195 madres con hijos menores de 5 años, a quienes se les aplicó bajo las consideraciones éticas de la investigación, un cuestionario sobre la atención de enfermería y un cuestionario de satisfacción de las madres previamente validadas y confiables. Se usó las medidas de frecuencia, porcentaje, la prueba de Kruskal - Wallis y el valor “p” = 0.05 intervalo de confianza al 95%.

**Resultados;** Según el nivel de significancia = 0.00, se demostró que existe relación entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles con la atención humana, atención oportuna y atención segura del profesional de enfermera.

En **conclusión**, se demostró que existe relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de enfermería.

**Palabras clave:** satisfacción, calidad de atención, enfermería, CRED.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the satisfaction and the quality of care provided by the nurse towards the mothers who attend the growth and development clinic at the La Esperanza Health Post - Chilca.

**Methods:** Non-experimental, cross-sectional, and descriptive design; To control the variables, the exclusion criteria were applied, attending 195 mothers with children under 5 years of age, to whom a questionnaire on nursing care and a questionnaire of satisfaction of the mothers were previously applied under the ethical considerations of the research. validated and trusted. The measures of frequency, percentage, the Kruskal-Wallis test, and the "p" value = 0.05 95% confidence interval were used.

**Results:** According to the level of significance = 0.00, it was demonstrated that there is a relationship between reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects with human care, timely care and safe care from the nursing professional.

In **conclusion**, The relationship between the satisfaction of mothers and the quality of nursing care was demonstrated.

**Keywords:** satisfaction, quality of care, nursing, CRED.

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INDICE	
INTRODUCCIÓN	Pág.
CAPITULO I .....	1
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Fundamentación del problema.....	1
1.2. Justificación.....	3
1.3. Importancia o propósito.....	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Formulación del problema.....	5
1.5.1. Problema general.....	5
1.5.2. Problemas específicos.....	5
1.6. Formulación de los objetivos.....	7
1.6.1. Objetivo general.....	7
1.6.2. Objetivos específicos.....	7
1.7. Formulación de las hipótesis.....	8
1.7.1. Hipótesis general.....	8
1.7.2. Hipótesis específicas.....	8
1.8. Variables.....	9
1.8.1. Operacionalización de variables.....	10
1.8.2. Definición de términos operacionales.....	12
CAPITULO II .....	13
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Bases conceptuales.....	21
2.3.1. Satisfacción.....	21
2.3.2. Calidad de atención.....	27
2.3.3. Consultorio de crecimiento y desarrollo.....	33
CAPITULO III .....	37
METODOLOGÍA.....	37
3.1. Ámbito.....	37
3.2. Población.....	37
3.3. Muestra.....	38
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	39
3.4.1. Nivel de estudio.....	39
3.4.2. Tipo de estudio.....	39
3.5. Diseño de investigación.....	39
3.6. Técnicas e instrumentos.....	40
3.6.1. Técnicas.....	40
3.6.2. Instrumentos.....	40
3.6.2.1. Validación de los instrumentos.....	41
3.6.2.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	42

3.7. Procedimiento.....	43
3.8. Aspectos éticos.....	43
3.9. Plan de tabulación.....	43
3.10. Análisis de datos.....	44
CAPITULO IV.....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1. Análisis descriptivo.....	45
4.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	88
4.3. Discusión de resultados.....	94
4.4. Aporte de la investigación.....	95
CONCLUSIONES.....	97
SUGERENCIAS.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	104

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado.....	105
Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de la madre.....	106
Anexo 3. Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería.....	107
Anexo 4. Validación del instrumento “cuestionario de satisfacción de la madre” .....	108
Anexo 5. Validación del instrumento “cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería”.....	109
Anexo 6. Evaluación de confiabilidad del cuestionario de satisfacción de la madre mediante el alfa de Cronbach.....	110
Anexo 7. Evaluación de confiabilidad del cuestionario de atención de enfermería mediante el alfa de Cronbach.....	111

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de la madre según grado de escolaridad que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud la Esperanza - Chilca 2020.....	45
Tabla 2. Ocupación de la madre según grado de escolaridad que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud la Esperanza - Chilca 2020.....	46
Tabla 3. Atención humana del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.....	47
Tabla 4. Atención oportuna del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.....	51

Tabla 5. Atención segura del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	54
Tabla 6. Fiabilidad de la madre según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	57
Tabla 7. Fiabilidad de la madre según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	59
Tabla 8. Fiabilidad de la madre según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	61
Tabla 9. Capacidad de respuesta según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	63
Tabla 10. Capacidad de respuesta de la madre según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	65
Tabla 11. Capacidad de respuesta según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	67
Tabla 12. Seguridad según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	69
Tabla 13. Seguridad según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	71
Tabla 14. Seguridad según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	73
Tabla 15. Empatía según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	75
Tabla 16. Empatía según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	77
Tabla 17. Empatía según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	79
Tabla 18. Aspectos tangibles según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	81
Tabla 19. Aspectos tangibles según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	83



Tabla 20. Aspectos tangibles según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	85
Tabla 21. Calidad de atención según satisfacción de la madre, recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.	87
Tabla 22. Rangos entre la Fiabilidad y la calidad de atención del profesional de enfermería.	88
Tabla 23. Rangos entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del profesional de enfermería.	89
Tabla 24. Rangos entre la seguridad y la calidad de atención del profesional de enfermería.	90
Tabla 25. Rangos entre la empatía y la calidad de atención del profesional de enfermería.	91
Tabla 26. Rangos entre los aspectos tangibles y la calidad de atención del profesional de enfermería.	92
Tabla 27. Rangos entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera.	93

## CAPITULO I

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema.

Los servicios de crecimiento y desarrollo del niño sano constituyen la vía de acceso al Sistema Nacional de Salud para un número cada vez mayor de usuarios, caso que nos lleva a reflexionar sobre la percepción que las madres con hijos menores de cinco años tienen del servicio y sobre su satisfacción con la atención recibida, (1).

De acuerdo con Blanco, (2), estudios recientes muestran que la satisfacción depende de cómo haya sido atendido el paciente, de las expectativas sobre cómo debería haber sido atendido y del valor dado a cada elemento de la atención sanitaria.

Herrera y Manrique (3) señalan que el grado de satisfacción de los pacientes es una variable que, como la calidad de vida relacionada con la salud, es evaluada directamente por los pacientes y no por observadores objetivos; es el resultado de las diferencias percibidas entre lo esperado y lo experimentado en diferentes dimensiones del ámbito de la salud e incluye impresiones globales específicas sobre cosas tan dispares como la actitud del personal que les ha atendido o las características del edificio que los ha albergado.

Sin embargo, la satisfacción de los pacientes de los servicios de crecimiento y desarrollo es un concepto que todavía se conoce de forma incompleta. En efecto, se han descrito múltiples determinantes que influyen en el grado de satisfacción de los pacientes, aunque en

pocas ocasiones se ha estudiado si la modificación de esos determinantes tiene realmente un impacto en la satisfacción. Como en otros casos, la mayoría de la información procede de literatura anglosajona y se desconoce, en nuestro medio, el grado de satisfacción y la influencia que sobre dicha valoración puedan tener algunos determinantes.

Madero (4) concluye que los tiempos de espera excesivos y la baja información son las principales causas de insatisfacción, coincidiendo con los datos obtenidos en otros países, asimismo, informan la importancia de la percepción de la calidad científico-técnica y de la poca o nula influencia de los aspectos estructurales en la satisfacción.

Por otro lado, Bustamante, Avendaño, Camacho, Ochoa, Alemany, Asenjo (5) concluyeron en la población estudiada, que el grado de satisfacción con la atención en urgencias, que suele ser elevado, está condicionado mayormente por la percepción del tiempo de espera, el trato médico recibido y un trato respetuoso.

Banegas (6) encontró un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

Torío y García (7) destacan, entre los aspectos más valorados por los pacientes en los servicios de emergencia, recibir una información clara y comprensible, así como que se disipen sus dudas.

Ruiz, Fajardo, García, Cruz, Rodríguez y Varela (8) concluyeron con más del 90% de satisfacción en: respeto, limpieza, disposición a

escuchar del médico, cualificación y amabilidad del personal. Sin embargo, otros estuvieron por debajo del 70%; con respecto a información en triaje, atención al dolor, esperas en la consulta médica y consulta-alta e identificación de los profesionales,

En el Perú, Zavala (9) encontró que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de emergencia fue de 92.2%. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en la caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y en la limpieza y comodidad del servicio.

Finalmente, todos los profesionales están involucrados de alguna manera en la mejora de la calidad técnica de la asistencia y en otros aspectos que influyen de forma muy decisiva en la calidad de atención que percibirá el paciente y sus acompañantes, como son transmitir la sensación de que pueden estar seguros de que el establecimiento de salud funciona, que el trato del personal es adecuado y la información que reciben es adecuada.

## 1.2. Justificación.

El presente estudio de investigación se justifica, porque según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba los servicios de salud de manera adecuada, teniendo en cuenta todos los factores causales de su enfermedad o cuidado de la salud, poniendo en mínimo riesgo los efectos iatrogénicos en el paciente.

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, indirectamente, esto nos proporciona información sobre la calidad de atención percibida por los usuarios. Es por lo que, las instituciones de salud interesadas en garantizar la efectividad de la atención y la eficiencia en su gestión deben conocer las percepciones de sus usuarios respecto a los procesos asistenciales.

En el 2019 el componente de CRED del CLAS P.S La Esperanza tuvo una cobertura del 75% en niños menores de 1 año controlados, si bien lo óptimo es un 80% de cobertura, se observa que están dentro del rango, pero este porcentaje alcanzado debería verse reflejado también en la atención de calidad al niño, donde las madres estén sensibilizadas sobre la importancia de llevar a sus niños a su control de CRED. Pero las madres que acuden a la consulta del control de crecimiento desarrollo refieren “la enfermera a veces atiende sentada, y no examina a mi niña”, “no se le entiende cuando se le pregunta algo sobre mi niño/a o a veces no contesta”, “entran y salen del consultorio a cada rato”, “a veces la señorita no me saluda”, entre otras expresiones”.

Por lo tanto, el estudio permitirá la evaluación asertiva en el actuar de los profesionales de enfermería, con la finalidad de velar por la atención de calidad a los niños menores de un año, reflejado en la satisfacción de las madres. Asimismo, adoptar cambios en los profesionales de la salud que laboran en el servicio de crecimiento y desarrollo. Así como también, permitirá determinar la calidad

relacionado con la infraestructura y equipamiento a fin de lograr una mayor satisfacción en las madres.

### 1.3. Importancia o propósito.

El presente estudio de investigación tiene como propósito obtener información sobre el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo acerca de la atención del profesional de enfermería, a fin de que se promuevan la elaboración e implementación de estrategias de mejora para la atención hacia estos usuarios.

### 1.4. Limitaciones.

Disponibilidad de tiempo para coordinar por parte de los investigadores, debido al lugar distante del centro laboral de cada investigador.

### 1.5. Formulación del problema

#### 1.5.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020?

#### 1.5.2. Problemas específicos.

1.5.2.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de

crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza?

- 1.5.2.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza?
- 1.5.2.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza?
- 1.5.2.4. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza?
- 1.5.2.5. ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza?

## 1.6. Formulación de los objetivos.

### 1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020.

### 1.6.2. Objetivos específicos.

1.6.2.1. Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

1.6.2.2. Fijar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

1.6.2.3. Establecer la relación que existe entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

1.6.2.4. Comprobar la relación que existe entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.



1.6.2.5. Estipular la relación que existe entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

## 1.7. Formulación de las hipótesis.

### 1.7.1. Hipótesis general.

Hi: Existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020.

Ho: No existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020.

### 1.7.2. Hipótesis específicas.

Ho: No existe relación entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Ho: No existe relación entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Ho: No existe relación entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Ho: No existe relación entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

#### 1.8. Variables.

Variable independiente

Atención.

Variable dependiente.

Satisfacción.

Variable de caracterización.

Edad, grado de escolaridad, ocupación.

## 1.8.1. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR	VALOR DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable dependiente:</b>  Satisfacción	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata al acompañante y al niño.</li> <li>• Atención acorde a la llegada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala</li> <li>• Mala</li> <li>• Regular</li> <li>• Buena</li> <li>• Muy buena</li> </ul>	Ordinal
	Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida</li> <li>• Responde todas sus dudas.</li> <li>• Comprende la explicación.</li> </ul>		
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar el tiempo necesario para la atención.</li> <li>• Respeto a la privacidad.</li> <li>• Seguridad en la atención física minuciosa</li> </ul>		
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable.</li> <li>• Mostrar interés en la atención.</li> <li>• Brindar confianza.</li> </ul>		
	Aspectos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación del servicio mediante letreros.</li> <li>• Personal que orienta al servicio.</li> <li>• Limpieza del servicio.</li> </ul>		

VARIABLE	DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR	VALOR DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente:</b>  Calidad de atención.	Atención humana	Atención respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato respetuoso.</li> <li>• Comodidad.</li> <li>• Privacidad.</li> <li>• Trato individualizado.</li> <li>• Relaciones humanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala</li> <li>• Mala</li> <li>• Regular</li> <li>• Buena</li> <li>• Muy buena</li> </ul>	Ordinal
	Atención oportuna	Se refiere a que el paciente reciba la atención en el momento en que lo requiere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde claramente las dudas.</li> <li>• Presta atención al motivo de consulta.</li> <li>• Informa sobre el estado de salud del niño.</li> <li>• Brinda recomendaciones.</li> </ul>		
	Atención segura	Atención sin causar lesiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda confianza.</li> <li>• Atención minuciosa.</li> <li>• Presta atención adecuada.</li> <li>• Cuidado de la intimidad.</li> <li>• Procedimientos seguros.</li> </ul>		

VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN.		
Edad	En años	De razón
Grado de escolaridad	Primaria Secundaria Superior	Ordinal
Ocupación	Profesional Técnico Comerciante Ama de casa Otro	Nominal

## 1.8.2. Definición de términos operacionales.

### 1.8.2.1. Satisfacción.

La satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

### 1.8.2.2. Calidad de atención.

Trata de la ejecución de las ciencias y tecnologías médicas, que propague sus beneficios para la salud sin aumentar sus riesgos. Por ende, el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios.

### 1.8.2.3. Consultorio de crecimiento y desarrollo.

Es el lugar donde el profesional de enfermería desarrolla con habilidad y destreza procedimientos para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor), orienta a la madre y absuelve cualquier duda referente a la salud del niño.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes.

Galeano, H. Et al. (10) "Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico". España. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 60% del total de pacientes internados, como instrumento de recolección de datos se utilizó un formulario de satisfacción de la atención de enfermería, llegándose a la siguiente conclusión representativa que la idoneidad de los enfermeros fue percibida como satisfactoria en el 85%, pero hubo coincidencia en la insatisfacción por la falta de explicaciones sobre las normativas del servicio y por mostrarse poco interesado en los problemas del niño y su familia.

Paredes, C. (2013), (11) "Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo". Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 68 madres, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, llegándose a la siguiente conclusión representativa que el 26% (18) están satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas; en la dimensión humana 17% (12) están satisfechas, 65% (44) medianamente satisfechas, y 18% (12) insatisfechas; en la dimensión técnico-científico, 25% (17) están satisfechas, 51% (35) medianamente satisfechas y 24% (16) insatisfechas; y en la dimensión

entorno 3% (2) se encuentran satisfechas, 82% (56) medianamente satisfechas, y 15% (10) insatisfechas(2).

Borré, Y. (2013), (12) “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”. Colombia. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 158 pacientes, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario SERVQHOS-E, llegándose a la siguiente conclusión representativa que la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”.

Piñeda, D. (2013), (13) “Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano”. Colombia. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 158 pacientes, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario SERVQHOS-E, llegándose a la siguiente conclusión representativa que la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”.

Vílchez, M. y Gorritti C. (2007), (14) “Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador Familiar y Crecimiento y Desarrollo del Niño

menor de cinco años”. Chimbote - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 47 cuidadores y 47 niños menores de 5 años, como instrumento de recolección de datos se utilizó tres cuestionarios, llegándose a la siguiente conclusión representativa que la mayoría de los niños menores de cinco años tuvo un desarrollo alterado además la mayoría de los cuidadores percibió al cuidado de enfermería como regular.

Delgadillo, D. (2014), (15) “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013”. Lima - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 33 madres, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento de recolección de datos se utilizó un formulario tipo Likert, llegándose a la siguiente conclusión representativa Del 100%(33), 61%(20) tienen satisfacción media, 21%(7) alta y 18%(6) baja; en la dimensión Técnico-Científica, 61%(20) tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46%(15) tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70%(23) tienen satisfacción media. La mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demora cuando tiene que atender al bebe, frecuentemente sintió que influyó positivamente en la salud de su bebe y aprecian que las instalaciones están adecuadamente distribuidas, son modernas y limpias, sienten comodidad en el área que se extraen leche y que su bebe se mantuvo protegido por nidos de contención y cunetas apropiadas. Se pudo detectar satisfacción baja ya que muy



pocas veces se identificó y la saludó por su nombre, algunas veces cuando le informó utilizó un lenguaje difícil de entender y a veces estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba.

Sacoto, L. y Guillén C. (2010), (16) "Atención de enfermería a los niños/as menores de 5 años con diagnóstico de neumonía y neumonía grave en el área de pediatría en el hospital Vicente Corral Moscoso". España. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra 13 Enfermeras y 13 internas de Enfermería que laboran en el servicio de Pediatría, como instrumento de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, llegándose a la siguiente conclusión representativa que el Proceso de Atención de Enfermería que aplican las enfermeras e internas del Hospital Vicente Corral Moscoso es muy deficiente porque no se practican los pasos y su secuencia y se dice que en la etapa de valoración el 74% que equivale a siempre realiza una correcta valoración al paciente lo que quiere decir que el 26% restante aplica frecuentemente y rara vez esta importante etapa del proceso mientras que la fase de Diagnóstico observada y aplicada con los formularios nos da datos más pobres en donde dan a conocer que tan solo el 64% lo aplican siempre en cuanto al personal de enfermeras y las internas lo realizan frecuentemente el 31% lo que es perjudicial para los niños/as porque Aplicar correcta y responsablemente el Proceso de Atención de Enfermería para poder brindar a los niños/as una atención de calidad y calidez basada en los principios científicos para alcanzar una estabilidad física y emocional que es el bienestar propio para el niño/a y su familia.

Guevara, S. (2013), (17) "Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud "San José" - 2012". Lima - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 150 madres, como instrumento de recolección de datos se utilizó un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), como técnica utilizó la entrevista, llegándose a la siguiente conclusión representativa la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27% (40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. Por lo que se concluye que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable.

Blanco, L. Et al (2010), (18) "Satisfacción de usuarias sobre a la atención brindada por enfermería en alojamiento Conjunto del Hospital del Niño y la Mujer". Lima - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 120 usuarias, como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta, como técnica utilizó la entrevista, llegándose a la siguiente conclusión representativa la satisfacción de las usuarias sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el área

de alojamiento conjunto del Hospital del Niño y la Mujer reflejo un 84.7% de satisfacción, siendo así un 14.5% de regularmente satisfecho y un 0.71% de insatisfacción.

López, B. Et al (2015), (19) "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". Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 81 madres, como instrumento de recolección de datos se utilizó un formulario tipo escala de Likert modificada, como técnica utilizó la entrevista, llegándose a la siguiente conclusión representativa Del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% (39) están medianamente satisfecha 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% (41) medianamente satisfecho, 27% (22) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. Conclusiones. El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad,

higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.

Martínez, V. (2011), (20) “Actividades de enfermería y tiempo promedio de atención que reciben los niños menores de 1 año durante su control de crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Lince”. Lima - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 40 niños menores de 1 año, como instrumentos se utilizaron una lista de chequeo, como técnica utilizó la observación, llegándose a la siguiente conclusión representativa las actividades que realiza la enfermera en función del tiempo varían de acuerdo con la edad del niño y sus necesidades de atención.

Medina, D. (2016), (21) “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada”. Lima - Perú. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una muestra de 113 madres seleccionadas con muestreo no probabilístico, como instrumentos se utilizaron un cuestionario estructurado y se hizo uso de la escala de Estaninos para los niveles de Satisfacción en relación al cuidado (Alto, medio y bajo) y según dimensiones (Técnico, Humano y Entorno), como técnica utilizó la entrevista, llegándose a la siguiente conclusión representativa que el 27% de las madres tiene satisfacción Alta, 54% satisfacción media y 19% presentó satisfacción baja. Según la dimensión Técnica 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. En la Dimensión Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja. El nivel de

satisfacción de las madres de los recién nacidos fue principalmente Media seguido de Alta. Dimensión Técnica – Científica fue media seguido de Alta, Dimensión Humana fue medio seguido de Alta y en la Dimensión del Entorno fue Medio seguido de Baja.

## 2.2. Bases teóricas.

Jean Watson “Teoría del Cuidado Humano”.

Cisneros, F. (2002), refiere sobre esta teoría que la enfermería se dedica a la promoción y restablecimiento de la salud, a la prevención de la enfermedad y al cuidado de los enfermos. Los pacientes requieren unos cuidados holísticos que promuevan el humanismo, la salud y la calidad de vida. El cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal. El trabajo de Watson contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos (28).

Es importante reconocer la importancia del cuidado humano, es decir el cuidado humanizado que ve a los usuarios como seres humanos con necesidad de atención holística, atención de calidad; si logramos ofertas este tipo de atención lograremos la satisfacción de los usuarios independientemente del grupo etario al que se oferte la atención de enfermería.

## 2.3. Bases conceptuales.

### 2.3.1. Satisfacción.

2.3.1.1. Definición; según el diccionario de la Real Academia Española (22), la satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”

2.3.1.2. Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, (1985) (23), la satisfacción es aquel proceso de cordura cognitiva fundamentada en una asimilación con un modelo, puede ser diferente para cada etapa de la vida, de ahí surge su carácter multidimensional, la satisfacción es comprendida como la relación entre lo aspirado y lo logrado.

2.3.1.3. Satisfacción de la madre; la expresión de la diferencia entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

2.3.1.4. Herzberg (1959), citado por Medina A., Gallegos C. y Lara P. (2008) (21) nos dice que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de la persona es mucho más estable y profundo y cuando son óptimos provocan satisfacción de las personas, pero cuando son precarios más que insatisfacción provocan su evitación. A estos factores Herzberg los llama también factores de satisfacción.

- 2.3.1.5. Seclen-Palacin y Darras (2005) citado por Sánchez L. (24) refiere que la satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante en al menos 4 áreas: comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.
- 2.3.1.6. Fernández, A. (2013) (25), hace referencia a la satisfacción del usuario como la adecuación de las expectativas del usuario en función a la atención que recibe de los profesionales de salud.
- 2.3.1.7. Características de la satisfacción; trato digno y respetuoso; lenguaje adecuado y comprensible; aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención.
- 2.3.1.8. Trato humanizado; la humanización de la asistencia sanitaria es una tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y de la que somos responsables todos. La humanización de la asistencia en los centros de salud es una de las grandes preocupaciones actuales en el campo sanitario. Los hospitales han dejado de ser "hospitalarios" para los enfermos y para el personal que trabaja en ellos.

2.3.1.9. Complacencia; se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia un servicio, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará buscará un servicio de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma unidad). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otra unidad que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional)

2.3.1.10. Entre otras características se tienen: Equidad, Competencial profesional, Oportunidad, Efectividad, Eficiencia, Seguridad, Accesibilidad, Continuidad, Comodidad o confort.

2.3.1.11. Métodos para medir la satisfacción del Usuario; se puede medir a través del uso de: Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, Buzón de opiniones y sugerencias, Grupos focales, Encuesta, Calidad de atención.

2.3.1.12. Beneficios de lograr la Satisfacción del usuario; si bien, existen diversos beneficios que toda organización puede obtener al lograr la satisfacción de los usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:



**Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

**Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

**Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el Ministerio de Salud.

2.3.1.13. Factores que influyen en la satisfacción; la satisfacción del usuario puede estar influenciado por: El lugar a cuál acuda para recibir atención, El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios, El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios,

puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

2.3.1.14. Dimensiones de la satisfacción; el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos

de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa

estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. Entre las dimensiones de la satisfacción se consideran:

- **Fiabilidad**; habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de respuesta**; disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad**; conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía**; Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Aspectos tangibles**; apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

### 2.3.2. Calidad de atención.

2.3.2.1. Definición; según Donabedian citado por Huertas, G. y López, D. (2015) (26), refiere a “la ejecución de las ciencias y tecnologías médicas, de una manera que propague sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Por ende, el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios”

Según Virginia Henderson Álvarez, define a la calidad de atención de enfermería, como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”.

#### 2.3.2.2. Calidad de atención de enfermería.

Es la capacidad del profesional de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

La calidad en el proceso interpersonal debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobierne la interacción de los individuos en general en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de los profesionales del sector de salud y por las expectativas de los usuarios.

Actualmente la calidad de atención de enfermería se basa en la aplicación del Proceso de Atención de enfermería (PAE), que es un método sistemático de brindar cuidados humanistas eficientes centrados en el logro de resultados esperados, con la aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite a los profesionales de enfermería prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática.

Desde la creación del Sistema Único de Salud en el país, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrada el profesional de enfermería a los métodos aplicados.

La enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados.

Entre estos factores de estructura se encuentran:

La representación de Enfermería en los diferentes niveles administrativos del Sistema de Salud, La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención, Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas, Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades, La distribución y ubicación de recursos humanos formados, En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución, La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud, Además Enfermería incide en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención, Aplica la atención de Enfermería, basada en evidencias (PAE), además basado en los Programas, Normas y Reglamentos, En los programas de educación continuada, en su programación y desarrollo.

Jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades, Ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de forma más

directa las relacionadas con el uso, conservación y control de medicamentos y vacunas, Integra diferentes comités de actividades científicas: infecciones, evaluación de historias clínicas, Se añade que un referente esencial para la calidad de atención de salud. Requiere de condiciones para ello; como:

Capacidad efectiva de influencia en la toma de decisiones, Liderazgo político de las organizaciones de enfermería para intervenir con pertinencia en el cambio de actitud de las enfermeras y en las instituciones de salud, Desarrollo de habilidades para comprender y analizar la realidad o contexto, Elementos fundamentales de la calidad de enfermería, Continuidad de los cuidados, Atención en base a estándares, Evaluación permanente de la atención, Medición del impacto y resultados a través de indicadores válidos, Organización de la atención de enfermería bajo una normativa legal que garantice autonomía e independencia en el ámbito de nuestro ejercicio, y orientación del recurso humano de enfermería hacia la profesionalización.

En éstos y otros elementos, Enfermería incide en los resultados del sistema de salud, al controlar el comportamiento de los factores de estructura y procesos, mediante instructivos elaborados al efecto, lo que a su vez utiliza en la retroalimentación del Sistema.

El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos un impacto económico:

garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

En la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procedimientos y la aplicación de la ética médica

#### 2.3.2.3. Factores que generan la necesidad de calidad en salud.

Cañarejo, A. y Pabón, P. (2013), refieren que dentro de los factores que generan la necesidad de calidad en salud son: El empoderamiento del usuario, Alta tasa de insatisfacción del usuario interno y externo, Restricciones de los recursos económicos, Altos costos de la atención en salud, Bajos niveles de productividad de los servicios de salud, Poca accesibilidad al servicio deficiente gestión de los recursos de salud, Limitada participación de la comunidad en los procesos (27).

#### 2.3.2.4. Dimensiones de la calidad de atención.

2.3.2.4.1. **Atención humanizada**; es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, atención respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los pacientes.

La atención humanizada se apoya en el conocimiento científico, la capacidad técnica y la relación terapéutica que el enfermero establece con el paciente, y supone acoger al



otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica. Watson sostiene que ante el riesgo de la deshumanización del cuidado se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en la práctica de las diferentes áreas en las que se desarrolla el quehacer profesional de ciencias de la salud (27).

2.3.2.4.2. **Atención oportuna**; es el punto de equilibrio entre la oferta y la demanda, donde se dé prioridad a las emergencias calificadas, las atenciones establecidas de acuerdo con la edad del niño y se defina un tiempo prudencial y razonable que aseguren una gestión institucional apegada a las buenas prácticas y percibida de calidad por la población usuaria; se refiere a que el paciente reciba la atención en el momento en que lo requiere.

2.3.2.4.3. **Atención segura**; es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Desde la publicación del reporte “Errar es humano”, millones de dólares se han invertido en todo el mundo en

investigación, en educación al rededor del tema de la seguridad de los pacientes, y en la implementación de múltiples practicas seguras, buscando disminuir, cada vez más, la posibilidad de tener eventos adversos prevenibles durante la atención médica.

### 2.3.3. Consultorio de crecimiento y desarrollo.

El profesional de enfermería en el componente Crecimiento y desarrollo (CRED) se encarga de promover la salud física y emocional del niño, así como: Identificar oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación de la familia y los cuidadores en las intervenciones para lograr un desarrollo normal. Esta intervención debe estar basada en una atención de calidad en la que la enfermera brinda a la madre y al niño una atención en forma amable, cortés, respetuosa creando así un clima de confianza para el cuidado de la salud del niño.

El profesional de enfermería desarrolla con habilidad y destreza procedimientos propios del servicio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor), orienta a la madre y absuelve cualquier duda.

La continuidad en los controles del niño se ve reflejada en la madre cuando la enfermera muestra interés por la falta a la consulta, cuando citamos a la madre para el control de su niño cada mes para evaluar su crecimiento y desarrollo.

El brindar un cuidado implica también que el ambiente sea seguro, libre de riesgo para el niño, es por eso que el consultorio donde se da la atención debe ser limpio, ordenado, decorado con motivos apropiados, considera también que el tiempo de espera para la consulta no dure más de 30 a 60 minutos, y el tiempo que dura la consulta sea aproximadamente de 30 a 45 minutos; sin embargo debemos tener en cuenta que esto puede variar dependiendo de la demanda y la necesidad del niño, es decir si se requiere que sea evaluado en cuanto a su desarrollo psicomotor a través del EEDP o TEPSI debe considerarse un tiempo de 50 a 60 minutos por consulta por ello es importante el dialogo constante con las madres y brindar una atención de calidad.

Recientes investigaciones demuestran la importancia del desarrollo en la primera infancia con respecto a la formación de la inteligencia, la personalidad y el comportamiento social. En ese sentido, si los niños de corta edad no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, las consecuencias son acumulativas y prolongadas. Por lo tanto, brindar al niño oportunidades para que tenga un crecimiento y desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia, los gobiernos, organizaciones, y comunidad en general.

En este contexto resulta de singular importancia realizar el monitoreo del crecimiento y desarrollo de los niños con la finalidad de mejorar su desarrollo integral a través de la detección precoz de riesgos, alteraciones o trastornos de estos procesos, para su atención

oportuna, así como promover practicas adecuadas de cuidado y crianza a nivel familiar y comunitario

2.3.3.1. Funciones del profesional de enfermería en el componente de crecimiento y desarrollo.

- **Función asistencial;** la enfermera tiene como objeto promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo. Para ello realiza las siguientes acciones y /o actividades: Obtiene datos necesarios para la atención (antecedentes), Valoración del crecimiento, Verifica la salud bucal, Realiza la exploración física del niño, Valora el desarrollo psicomotor del niño, Aplica, valora y registra la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP), Aplica, valora y registra el Tes. de desarrollo psicomotor (EEDP), Aplica, valora y registra el Tes. Abreviado de evaluación del desarrollo psicomotor (TAP), Revisa el calendario de vacunaciones y aplica o supervisa su administración, según el calendario, Refiere a los niños con déficit en su crecimiento y desarrollo o con patología biológica al especialista o nivel correspondiente, Revisa el calendario del control del niño sano, e indica la próxima cita.
- **Función Educativa;** la enfermera imparte educación, ya sea en forma individual o colectiva por ejemplo educa a los padres durante todo el proceso del examen del niño

según hallazgos y necesidades, uso y cuidado de la carne, alimentación del niño de acuerdo a su edad, estimulación temprana, prevención de accidentes, asimismo promueve estos temas a través de actividades educativas.

- **Función Administrativa;** cumple y hace cumplir en el servicio los reglamentos y normas de la institución y el MINSA, Coordina con otros profesionales de la salud para un seguimiento de la atención del niño, tanto extramural como intramural, Supervisa la atención que se brinda al niño y familia a fin de lograr que sea de óptima calidad, Lleva un registro de los niños atendidos, a fin de obtener un rendimiento diario de la cobertura de atención e identificar las principales alteraciones del crecimiento y desarrollo del niño.
- **Función Investigativa;** participa en estudios de investigación llevados a cabo en el servicio o en la jurisdicción del centro de salud o institución de salud, Promueve y realiza estudios de investigación relacionados con la salud del niño para mejorar la atención al niño y familia.

## CAPITULO III

**METODOLOGÍA.**3.1. **Ámbito.**

Ubicación. El estudio se realizó en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud “La Esperanza”, distrito de Chilca, provincia de Huancayo, Región Junín.

Extensión. Tiene una superficie de 28.04 Km<sup>2</sup>, un perímetro de 35.54 Km.

Localización geográfica. Está situado por el Norte con Huancayo, por el Este con Sapallanga, por el Sur con Huancán y por el Oeste con Chupaca.

Clima; es templado y suave, debido a su topografía con diferencia de temperatura por las noches, entre el sol y la sombra, llegando a tener una temperatura media de 12°C, con lluvias intensas de noviembre a marzo.

Latitud y longitud. Junín se encuentra a 9°43'59" de latitud Sur y 77°37'01" de longitud Oeste.

Altitud. Se encuentra desde los 1600 msnm a 3,060msnm.

3.2. **Población.**

Estuvo conformada por 395 madres de niños menores de 1 año quienes acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del CLAS Puesto de Salud “La Esperanza” – Chilca.

### 3.3. Muestra.

Finalmente la muestra quedó conformada por 195 madres, obtenido de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$N = 395$$

$$E = 0.05$$

$$n = \text{¿?}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 395}{(0.05)^2 (395-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$\mathbf{n = 195}$$

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- Madres con hijos menores de un año que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del niño sano.
- Madres que pertenecen a la jurisdicción del Puesto de Salud “La Esperanza”

Criterios de Exclusión.

- Madres que no aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Madres de niños que acudieron por primera vez a sus controles de CRED.

### 3.4. Nivel y tipo de estudio

#### 3.4.1. Nivel de estudio.

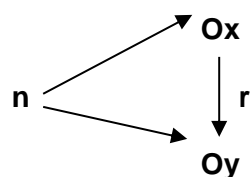
Estudio descriptivo porque, según Sabino, C. (2010) (29), dicho método permitió describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y las variables que los caracterizan; según el objetivo, periodo y evaluación de la investigación es de tipo analítico relacional, porque se trató de dos variables con la finalidad de buscar la relación entre ellas; prospectivo, porque el estudio pertenece al tiempo futuro y la recolección de datos lo realiza el investigador a partir de la fuente primaria

#### 3.4.2. Tipo de estudio.

El tipo de investigación según la cantidad de medición de las variables es transversal, porque los instrumentos se aplicaron a la muestra en un solo momento y las variables se midieron sólo una vez (Flores, V. 2013) (28).

### 3.5. Diseño de investigación.

El diseño de investigación no experimental; porque no se manipuló la variable dependiente, solo se describirá la relación de las variables de satisfacción y calidad de atención en un momento dado (Hernández, R. 2010). El esquema es el siguiente:





Donde:

- n = Muestra de la investigación
- O<sub>x</sub> = Observación de la variable independiente. Calidad de Atención.
- O<sub>y</sub> = Observación de la variable dependiente. Satisfacción.
- r = Relación.
- = Dirección de la Investigación.

### 3.6. Técnicas e instrumentos.

#### 3.6.1. Técnicas.

Las técnicas para utilizar:

**Encuesta;** es una técnica práctica que se aplicó a las madres que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo, con preguntas de manera estructurada para captar la información por el investigador relacionadas a las características sociodemográficas como son el edad, género y ocupación.

#### 3.6.2. Instrumentos

**Cuestionario de satisfacción de la madre** (Anexo N° 02); este instrumento consta de cinco dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles) con la escala de: desacuerdo (1 punto), indeciso (2 puntos) y acuerdo (3 puntos), para obtener el nivel de satisfacción de la madre se realizó según los siguientes criterios de evaluación: baja (0 a 15 puntos), mediana (16 a 30 puntos) y alta (31 a 45 puntos). Con respecto a los aspectos sociodemográficos con 03 ítems (edad, grado de escolaridad y ocupación).

**Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería** (Anexo N° 03); este instrumento consta de tres dimensiones (Atención

humana, Atención oportuna y Atención segura); con la escala de: nunca (1 punto), a veces (2 puntos) y siempre (3 puntos), para obtener el nivel de calidad de atención por el personal de enfermería se realizó según los siguientes criterios de evaluación: baja (0 a 15 puntos), mediana (16 a 30 puntos) y alta (31 a 45 puntos).

#### 3.6.2.1. Validación de los instrumentos.

Se seleccionaron 4 jueces expertos especialistas en: investigación, área de CRED y 02 sobre el tema de satisfacción y calidad de atención; quienes juzgaron cualitativamente los reactivos del instrumento, en los términos de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

Primeramente, se seleccionó una prueba piloto con una muestra de 20 madres (10 para la satisfacción de la madre y 10 para la calidad de atención de enfermería) que asistieron al centro de Salud Aparicio Pomares (por tener las mismas características de la población en estudio), los resultados de esta prueba fueron entregados para el juicio de expertos:

- Cada experto recibió información suficiente de manera escrita acerca del propósito del estudio, objetivos, hipótesis, operacionalización de variables, entre otros.
- Cada experto recibió cuatro fichas: la hoja de instrumentos para la evaluación por jueces, la hoja de respuesta de la validación de jueces, juicio de expertos

sobre el instrumento de la escala propuesta y una constancia de validación con un oficio.

Luego, se recogió la opinión de los expertos quienes juzgaron y se tomaron las siguientes decisiones: los ítems que tuvieron observaciones o recomendaciones fueron modificados, replanteados y nuevamente validados. Quedando estructurada el cuestionario de satisfacción de la madre con cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con tres preguntas cada uno, véase anexo 4. Con respecto al cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería con tres dimensiones (atenciones humana, oportuna y segura) con cinco preguntas cada uno, véase anexo 5. Finalmente, todos los expertos consideraron oportuno aplicar el instrumento de investigación.

#### 3.6.2.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Con la finalidad de obtener el grado de confiabilidad respecto al cuestionario de satisfacción de la madre se aplicó a 20 madres que asistieron al consultorio de CRED del Centro de Salud Aparicio Pomares; según la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0.8767 véase anexo 06.

Con respecto al instrumento “cuestionario de atención de enfermería”, se obtuvo un Alfa de 0.78, indicándonos que el instrumento es confiable. Véase anexo 07

### 3.7. Procedimiento.

El proceso de investigación se realizó de la siguiente manera:

Coordinación con el director del Puesto de Salud y la coordinadora del servicio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano, mediante un oficio emitido por los investigadores para la aceptación de la investigación.

Luego, se les solicitó participar en nuestro estudio a las madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo y se dio a conocer para la firma del consentimiento informado.

Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Para la aplicación de los instrumentos se llevó a cabo de la siguiente manera: Primero se aplicó el anexo 02. Cuestionario de satisfacción de la madre. Y por último el anexo 03; Cuestionario sobre la atención de enfermería.

### 3.8. Aspectos éticos.

Aplicación del consentimiento informado.

Para la aplicación del consentimiento informado (anexo 01) se coordinó con cada profesional de enfermería que labora en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud “La Esperanza – Chilca”.

### 3.9. Plan de tabulación.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, para su posterior interpretación según las frecuencias más significativas de los datos encontrados.

### 3.10. Análisis de datos.

Análisis descriptivo; se llevó a cabo con el fin de medir los antecedentes socio demográficos, para luego ser interpretada según las frecuencias más significativas de los datos obtenidos. Con la finalidad de analizar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención, se tomó en cuenta la medición de las dos variables, para ello se utilizó la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis por tratarse de variables ordinales con tres a más submuestras independientes con el propósito de buscar la relación significativa entre las variables. Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25.

Los resultados obtenidos son graficados, analizados e interpretados mediante la discusión.

## CAPITULO IV

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Análisis descriptivo.

## 4.1.1. Datos generales de la población en estudio.

Tabla 1. Edad de la madre según grado de escolaridad que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud la Esperanza - Chilca 2020

		Grado de escolaridad de la madre			Total	
		Primaria	Secundaria	Superior		
Edad de la madre	Menor 20	n	14	10	2	26
		%	7,2%	5,1%	1,0%	13,3%
	20 a 29	n	28	59	24	111
		%	14,4%	30,3%	12,3%	56,9%
	30 a 39	n	9	20	22	51
		%	4,6%	10,3%	11,3%	26,2%
	Mayor 40	n	4	2	1	7
		%	2,1%	1,0%	0,5%	3,6%
Total	n	55	91	49	195	
	%	28,2%	46,7%	25,1%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

## Análisis e interpretación.

En la tabla N° 01 observamos que, del 100% (195) de las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, el 56.9% (111) de ellas tienen de 20 a 29 años, de los cuales el 30.3% (59) son de secundaria y el 14.4% (28) tienen el grado de primaria; asimismo, el 26.2% (51) tienen las edades de 30 a 39 años, de ellos el 11.3% (22) son de superior. El 71.8% (140) tienen de secundaria a superior y el 86.7% (74) son mayores de 20 años esto indica que en la actualidad las madres tienen mejores aspiraciones de seguir superándose educativamente.

Tabla 2. Ocupación de la madre según grado de escolaridad que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud la Esperanza - Chilca 2020.

		Grado de escolaridad de la madre			Total	
		Primaria	Secundaria	Superior		
Ocupación de la madre	Profesional	n	0	0	7	7
		%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%
	Técnico	n	0	0	28	28
		%	0,0%	0,0%	14,4%	14,4%
	Comerciantes	n	20	33	7	60
		%	10,3%	16,9%	3,6%	30,8%
	Ama de casa	n	32	47	6	85
		%	16,4%	24,1%	3,1%	43,6%
	Lavandería	n	3	11	1	15
		%	1,5%	5,6%	0,5%	7,7%
	Total	n	55	91	49	195
		%	28,2%	46,7%	25,1%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 02 observamos que, del 100% (195) de las madres, el 43.6% (85) son ama de casa, de ellos el 24.1% (47) son de secundaria y el 16.4% (32) tienen el grado de primaria; asimismo, el 30.8% (60) son comerciantes, de ellos el 16.9% (33) son de secundaria, sólo el 3.6% (7) son de nivel superior. Además, el 14.4% (28) de las madres son técnicos y de nivel superior, sólo el 3.6% (7) son profesionales.

Por otro lado, el 56.4% (110) tiene algún tipo de ocupación por lo que obtienen su ingreso económico; inclusive del 28.2% (55) que tienen grado de primaria, son comerciantes el 10.3% (20) y lavandería el 1.5% (3).

## 4.1.2. Datos sobre la atención del profesional de enfermería.

## 4.1.2.1 Datos sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Tabla 3. Atención humana del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Atención humana			Satisfacción de la madre			Total
			Regular	Buena	Muy buena	
La enfermera lo trató respetuosamente	Nunca	n	1	3	0	4
		%	0,5%	1,5%	0,0%	2,1%
	A veces	n	9	57	11	77
		%	4,6%	29,2%	5,6%	39,5%
	Siempre	n	2	73	39	114
		%	1,0%	37,4%	20,0%	58,5%
La enfermera le brindó comodidad	Nunca	n	4	3	0	7
		%	2,1%	1,5%	0,0%	3,6%
	A veces	n	7	68	16	91
		%	3,6%	34,9%	8,2%	46,7%
	Siempre	n	1	62	34	97
		%	0,5%	31,8%	17,4%	49,7%
La enfermera le brindó privacidad	Nunca	n	4	6	1	11
		%	2,1%	3,1%	0,5%	5,6%
	A veces	n	6	64	15	85
		%	3,1%	32,8%	7,7%	43,6%
	Siempre	n	2	63	34	99
		%	1,0%	32,3%	17,4%	50,8%
La enfermera le llamó por su nombre	Nunca	n	7	28	4	39
		%	3,6%	14,4%	2,1%	20,0%
	A veces	n	5	91	16	112
		%	2,6%	46,7%	8,2%	57,4%
	Siempre	n	0	14	30	44
		%	0,0%	7,2%	15,4%	22,6%
La enfermera mantuvo una relación cercana hacia la madre	Nunca	n	9	36	3	48
		%	4,6%	18,5%	1,5%	24,6%
	A veces	n	3	94	35	132
		%	1,5%	48,2%	17,9%	67,7%
	Siempre	n	0	3	12	15
		%	0,0%	1,5%	6,2%	7,7%
Total		n	12	133	50	195
		%	6,2%	68,2%	25,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

## Análisis e interpretación.



En la tabla N° 03 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 58.5% (114) refieren haber recibido siempre un trato respetuoso, de ellos el 37.4% (73) tienen una buena satisfacción y el 20% (39) tienen muy buena satisfacción; asimismo, el 39.5% (60) refieren haber recibido a veces un trato respetuoso, de ellos el 29.2% (57) tienen una buena satisfacción, sólo el 5.6% (11) tienen una muy buena satisfacción; sin embargo, el 2.1% (4) refieren que nunca la enfermera lo trató respetuosamente, a pesar de ello, el 1.5% (3) tienen buena satisfacción y sólo el 0.5% (1) manifiesta una regular satisfacción. Con respecto a la enfermera que le brindó comodidad, del 100% (195) de las madres, el 49.7% (97) refieren que siempre han recibido comodidad, de ellos el 31.8% (62) tienen buena satisfacción; además, el 46.7% (91) refieren que a veces la enfermera le brindó comodidad, de ellos el 34.9% (68) tienen una buena satisfacción, y el 8.2% (16) tienen una muy buena satisfacción, sin embargo el 3.6% (7) que nunca la enfermera le brindó comodidad, el 1.5% (3) tiene buena satisfacción y el 0.5% (1) tiene una regular satisfacción.

En cuanto a la enfermera que le brindó privacidad el 50.8% (99) de las madres refieren que siempre recibieron la privacidad, de ellos el 32.3% (63) tienen buena satisfacción y el 17.4% (34) tienen muy buena satisfacción, también el 43.6% (85) de las madres refieren que a veces la enfermera le brindó privacidad, de ellos el 32.8% (64) tienen buena satisfacción y el 7.7% (15) tienen muy buena satisfacción, sin embargo el 5.6% (11) de las madres refieren que nunca la enfermera le brindó

privacidad, de ellos el 3.1% (6) tiene buena satisfacción y el 2.1% (4) una regular satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 57.4% (112) refieren que a veces la enfermera le llamó por su nombre, de ellas el 46.7% (91) tienen una buena satisfacción y el 8.2% (16) muy buena satisfacción, igualmente, el 22.6% (44) de las madres refieren que siempre la enfermera le llamó por su nombre, de ellas el 15.4% (30) tienen muy buena satisfacción y el 7.2% (14) una buena satisfacción; además, el 20% (39) de las madres refieren que nunca la enfermera le llamó por su nombre, sin embargo el 14.4% (28) tienen una buena satisfacción y el 2.1% (4) tienen una muy buena satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 67.7% (132) refieren que a veces la enfermera mantuvo una relación cercana con ellas, de ello el 48.2% (94) tienen una buena satisfacción y el 17.9% (35) muy buena satisfacción, de manera similar, el 24.6% (48) de las madres refieren que nunca la enfermera mantuvo una relación cercana con ellas, de ello el 18.5% (36) tienen una buena satisfacción y el 4.6% (9) una regular satisfacción; así pues, el 7.7% (15) de las madres refieren que siempre la enfermera mantuvo una relación cercana hacia ellas, de ello el 6.2% (12) tienen una muy buena satisfacción y sólo el 1.5% (3) una buena satisfacción. En definitiva la atención humana del profesional de enfermería se encuentra en un 58.5% (114) de dar siempre un trato respetuoso a la madre; un 49.7% (97) de brindar siempre comodidad a la madre; un 50.8% (99) del profesional de enfermería siempre brinda privacidad; el 57.4% (112) a veces la enfermera le llama por su nombre

a la madre y el 67.7% (132) a veces la enfermera mantuvo una relación cercana hacia la madre.

Tabla 4. Atención oportuna del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Atención oportuna		Satisfacción de la madre			Total	
		Regular	Buena	Muy buena		
La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas	Nunca	n	6	21	0	27
		%	3,1%	10,8%	0,0%	13,8%
	A veces	n	6	107	22	135
		%	3,1%	54,9%	11,3%	69,2%
	Siempre	n	0	5	28	33
		%	0,0%	2,6%	14,4%	16,9%
La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios	Nunca	n	6	17	0	23
		%	3,1%	8,7%	0,0%	11,8%
	A veces	n	6	106	24	136
		%	3,1%	54,4%	12,3%	69,7%
	Siempre	n	0	10	26	36
		%	0,0%	5,1%	13,3%	18,5%
La enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo(a)	Nunca	n	1	5	1	7
		%	0,5%	2,6%	0,5%	3,6%
	A veces	n	11	107	11	129
		%	5,6%	54,9%	5,6%	66,2%
	Siempre	n	0	21	38	59
		%	0,0%	10,8%	19,5%	30,3%
La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarse	Nunca	n	11	54	2	67
		%	5,6%	27,7%	1,0%	34,4%
	A veces	n	1	67	26	94
		%	0,5%	34,4%	13,3%	48,2%
	Siempre	n	0	12	22	34
		%	0,0%	6,2%	11,3%	17,4%
La enfermera le recomendó sobre los cuidados que debe tener en cuenta en su hijo(a)	Nunca	n	4	14	0	18
		%	2,1%	7,2%	0,0%	9,2%
	A veces	n	8	100	18	126
		%	4,1%	51,3%	9,2%	64,6%
	Siempre	n	0	19	32	51
		%	0,0%	9,7%	16,4%	26,2%
Total		n	12	133	50	195
		%	6,2%	68,2%	25,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 04 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 69.2% (135) refieren que a veces la enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas, de ello el 54.9% (107) tienen una buena satisfacción y el 11.3% (22) una muy buena satisfacción; además, el 16.9% (33) de las madres refieren que siempre la enfermera respondió con claridad sus dudas y preguntas, de ello el 14.4% (28) tienen una muy

buena satisfacción; sin embargo el 13.8% (27) de las madres refieren que nunca la enfermera respondió con claridad sus dudas.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 69.7% (136) refieren que a veces la enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios, de ello el 54.4% (106) tienen una buena satisfacción y el 12.3% (24) una muy buena satisfacción; además, el 18.5% (36) de las madres refieren que siempre la enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios, de ellos el 13.3% (26) tienen una buena satisfacción y sólo el 5.1% (10) una buena satisfacción; sin embargo el 11.8% (23) de las madres refieren que nunca la enfermera toma en cuenta sus quejas de ellas el 8.7% (17) tienen una buena satisfacción y sólo el 3.1% (6) tiene una regular satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 66.2% (129) refieren que a veces la enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo, de ello el 54.9% (107) tiene una buena satisfacción y el 5.6% (11) una muy buena satisfacción; además, el 30.3% (59) de las madres refieren que siempre la enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo, de ello el 19.5% (38) tienen una muy buena satisfacción y el 10.8% (21) una buena satisfacción; sin embargo el 3.6% (7) de las madres refieren que nunca la enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo, de ello el 2.6% (5) tienen una buena satisfacción y el 0.5% (1) están entre regular y muy buena satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.2% (94) refieren que a veces la enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarse, de ello el 34.4% (67) tienen una buena

satisfacción y el 13.3% (26) una muy buena satisfacción; sin embargo, el 34.4% (67) de las madres refieren que nunca la enfermera le explica anticipadamente los procedimientos, de ello el 27.7% (54) tienen una buena satisfacción y el 5.6% (11) una regular satisfacción; además, el 17.4% (34) de las madres refieren que siempre la enfermera le explica anticipadamente los procedimientos, de ello el 11.3% (22) tienen una muy buena satisfacción y el 6.2% (12) una buena satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 64.6% (126) refieren que a veces la enfermera le recomendó sobre los cuidados que debe tener en cuenta en su hijo, de ello el 51.3% (100) tienen una buena satisfacción y el 9.2% (18) una muy buena satisfacción; además, el 26.2% (51) de las madres refieren que siempre la enfermera le recomendó sobre los cuidados, de ello el 16.4% (32) tienen una muy buena satisfacción y el 9.7% (19) una buena satisfacción; sin embargo el 9.2% (18) de las madres refieren que nunca la enfermera le recomendó, de ello el 7.2% (14) tienen una buena satisfacción y el 2.1% (4) una regular satisfacción.

En suma, la atención oportuna del profesional de enfermería se encuentra en un 69.2% (135) de a veces la enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas; un 69.7% (136) a veces la enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios; un 66.2% (129) a veces la enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo; un 48.2% (94) a veces la enfermera le explica anticipadamente los procedimiento y cuidados a realizarse y un 64.6% (126) a veces la enfermera le recomendó sobre los cuidados que debe tener en cuenta en su hijo.

Tabla 5. Atención segura del profesional de enfermería según la satisfacción de la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Atención segura		Satisfacción de la madre			Total	
		Regular	Buena	Muy buena		
La enfermera le inspira confianza	Nunca	n	3	2	0	5
		%	1,5%	1,0%	0,0%	2,6%
	A veces	n	8	95	25	128
		%	4,1%	48,7%	12,8%	65,6%
	Siempre	n	1	36	25	62
		%	0,5%	18,5%	12,8%	31,8%
Durante la atención, la enfermera se concentra exclusivamente en su hijo(a)	Nunca	n	10	29	2	41
		%	5,1%	14,9%	1,0%	21,0%
	A veces	n	2	92	27	121
		%	1,0%	47,2%	13,8%	62,1%
	Siempre	n	0	12	21	33
		%	0,0%	6,2%	10,8%	16,9%
La enfermera le mira a sus ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente	Nunca	n	10	39	1	50
		%	5,1%	20,0%	0,5%	25,6%
	A veces	n	2	85	19	106
		%	1,0%	43,6%	9,7%	54,4%
	Siempre	n	0	9	30	39
		%	0,0%	4,6%	15,4%	20,0%
La madre siente que la enfermera cuida la intimidad de su hijo(a) cuando lo atiende	Nunca	n	3	4	1	8
		%	1,5%	2,1%	0,5%	4,1%
	A veces	n	8	97	16	121
		%	4,1%	49,7%	8,2%	62,1%
	Siempre	n	1	32	33	66
		%	0,5%	16,4%	16,9%	33,8%
La madre siente que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad.	Nunca	n	3	1	0	4
		%	1,5%	0,5%	0,0%	2,1%
	A veces	n	9	106	15	130
		%	4,6%	54,4%	7,7%	66,7%
	Siempre	n	0	26	35	61
		%	0,0%	13,3%	17,9%	31,3%
Total		n	12	133	50	195
		%	6,2%	68,2%	25,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 05 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 65.6% (128) refieren que a veces la enfermera le inspira confianza, de ello el 48.7% (95) tienen una buena satisfacción y el 12.8% (25) una muy buena satisfacción; además, el 31.8% (62) de las madres refieren que siempre la enfermera le inspira confianza, de ello el 18.5% (36) tienen una buena satisfacción y el 12.8% (25) una muy buena

satisfacción; sin embargo el 2.6% (5) de las madres refieren que nunca la enfermera le inspira confianza, de ello el 1,5% (3) tienen una regular satisfacción y el 1% (2) una buena satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 62.1% (121) refieren que a veces durante la atención, la enfermera se concentra exclusivamente en su hijo, de ello el 47.2% (92) tienen una buena satisfacción y el 13.8% (27) una muy buena satisfacción; sin embargo, el 21% (41) de las madres refieren que nunca durante la atención, la enfermera se concentra en su hijo, de ello el 14.9% (29) tienen una buena satisfacción y el 5.1% (10) una regular satisfacción; a pesar de ello, el 16.9% (33) de las madres refieren que siempre la enfermera se concentra en su hijo, de ello, el 10.8% (21) tienen una muy buena satisfacción y el 6.2% (12) una buena satisfacción.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 54.4% (106) refieren que a veces la enfermera le mira a sus ojos cuando se dirige a la madre y lo escucha atentamente, de ello el 43.6% (85) tienen una buena satisfacción y el 9.7% (19) una muy buena satisfacción; sin embargo el 25.6% (50) de las madres refieren que nunca la enfermera le mira a sus ojos cuando se dirige a la madres y lo escucha atentamente, de ello el 20% (39) tiene una buena satisfacción y el 5.1% (10) una regular satisfacción; mientras que, el 20% (39) de las madres refieren que siempre la enfermera le mira a sus ojos cuando se dirige a la madre y lo escucha atentamente, de ello el 15.4% (30) tiene una muy buena satisfacción y el 4.6% (9) una buena satisfacción.



Del 100% (195) de las madres en estudio, el 62.1% (121) refiere que a veces la madre siente que la enfermera cuida la intimidad de su hijo cuando lo atiende, de ello el 49.7% (97) tienen una buena satisfacción y el 8.2% (16) una muy buena satisfacción; además, el 33.8% (66) de las madres refieren que siempre sienten que la enfermera cuida la intimidad de su hijo, de ello el 16.9% (33) tienen una muy buena satisfacción y el 16.4% (32) una buena satisfacción; sin embargo, el 4.1% (8) de las madres refieren que nunca a la enfermera cuida la intimidad, de ello el 2.1% (4) tienen una buena satisfacción y el 1.5% (3) una regular satisfacción. Del 100% (195) de las madres en estudio, el 66.7% (130) refieren que a veces sienten que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad, de ellos el 54.4% (106) tienen una buena satisfacción y el 7.7% (15) una muy buena satisfacción; además, el 31.3% (61) de las madres refieren que siempre ellas sienten que la enfermera realiza sus procedimiento con seguridad, de ellos el 17.9% (35) tienen una muy buena satisfacción y el 13.3% (26) una buena satisfacción. Globalmente podemos afirmar que la atención segura del profesional de enfermería se basa en un 65.6% (128) que a veces la inspira confianza a las madres, en un 62.1% (121) a veces durante la atención, la enfermera se concentra exclusivamente en su hijo de la madre, en un 54.4% (106) a veces la enfermera le mira a sus ojos cuando se dirige a ellas y lo escucha atentamente, en un 62.1% (121) a veces la madre se siente que la enfermera cuida la intimidad de su hijo en la atención y un 66.7% (130) a veces la madre siente que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad.

## 4.1.3. Datos sobre la satisfacción de la madre.

Tabla 6. Fiabilidad de la madre según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Fiabilidad de la madre		Atención humana del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Atendido inmediatamente a la llegada al servicio	Desacuerdo	n	0	32	48	80
		%	0,0%	16,4%	24,6%	41,0%
	Indeciso	n	1	25	34	60
	%	0,5%	12,8%	17,4%	30,8%	
Acuerdo	n	0	9	46	55	
	%	0,0%	4,6%	23,6%	28,2%	
Atendieron a su hijo de acuerdo con su edad	Desacuerdo	n	0	9	5	14
		%	0,0%	4,6%	2,6%	7,2%
	Indeciso	n	1	40	35	76
%	0,5%	20,5%	17,9%	39,0%		
Acuerdo	n	0	17	88	105	
	%	0,0%	8,7%	45,1%	53,8%	
Atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada	Desacuerdo	n	1	30	32	63
		%	0,5%	15,4%	16,4%	32,3%
	Indeciso	n	0	23	32	55
%	0,0%	11,8%	16,4%	28,2%		
Acuerdo	n	0	13	64	77	
	%	0,0%	6,7%	32,8%	39,5%	
Total		n	1	66	128	195
		%	0,5%	33,8%	65,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

## Análisis e interpretación.

En la tabla N° 06 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 41% (80) están en desacuerdo de ser atendidos inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 24.6% (48) no obstante manifiestan haber tenido una buena atención humana por el profesional de enfermería y el 16.4% (32) una regular atención; además, el 30.8% (60) se muestran indeciso de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 17.4% (34) manifiestan tener una buena atención humana por el profesional de enfermería y el 12.8% (25) una regular atención, por el contrario el 28.5% (55) de las madres están de acuerdo de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ellos el 23.6%

(46) manifiestan que la atención es buena por el profesional de enfermería, y el 4.6% (9) manifiestan una regular atención.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 53.8% (105) manifiestan estar de acuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo a su edad, de ello el 45.1% (88) refieren haber tenido una buena atención humana y el 8.7% (17) una regular atención; además, el 39% (76) de las madres manifiestan estar indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 20.5% (40) refieren haber tenido una regular atención humana y el 17.9% (35) una buena atención; sin embargo, el 7.2% (14) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 4.6% (9) refieren haber tenido una regular atención humana y el 2.6% (5) una buena atención.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 39.5% (77) están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 32.8% (64) manifiestan haber tenido una buena atención humanizada y el 6.7% (13) una regular atención; sin embargo el 32.3% (63) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 16.4% (32) manifiestan haber tenido una buena atención humana y el 15.4% (30) una regular atención; en cambio el 28.2% (55) de las madres están indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 16.4% (32) manifiestan haber tenido una buena atención y el 11.8% (23) una regular atención. En definitiva, la fiabilidad de la madre con respecto a la atención humana por el profesional de enfermería está en un 33.8% (66) regular y un 65.6% (128) buena.

*Tabla 7. Fiabilidad de la madre según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Fiabilidad de la madre		Atención oportuna del profesional de enfermería			Total
		Mala	Regular	Buena	
Atendido inmediatamente a la llegada al servicio	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	59 30,3%	20 10,3%	80 41,0%
	Indeciso	n 3 % 1,5%	41 21,0%	16 8,2%	60 30,8%
	Acuerdo	n 1 % 0,5%	24 12,3%	30 15,4%	55 28,2%
Atendieron a su hijo de acuerdo con su edad	Desacuerdo	n 0 % 0,0%	12 6,2%	2 1,0%	14 7,2%
	Indeciso	n 4 % 2,1%	56 28,7%	16 8,2%	76 39,0%
	Acuerdo	n 1 % 0,5%	56 28,7%	48 24,6%	105 53,8%
Atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada	Desacuerdo	n 3 % 1,5%	53 27,2%	7 3,6%	63 32,3%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	46 23,6%	7 3,6%	55 28,2%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	25 12,8%	52 26,7%	77 39,5%
Total		n 5 % 2,6%	124 63,6%	66 33,8%	195 100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 07 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 41% (80) están en desacuerdo de ser atendidos inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 30.3% (59) refieren haber tenido una regular atención oportuna por el profesional de enfermería y el 10.3% (20) una buena atención oportuna; además, el 30.8% (60) se muestran indeciso de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 21% (41) refieren tener una regular atención oportuna y el 8.2% (16) una buena atención oportuna, por el contrario el 28.5% (55) de las madres están de acuerdo de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ellos el 15.4% (30) refieren

haber tenido una buena atención oportuna, y el 12.3% (24) refieren una regular atención oportuna.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 53.8% (105) manifiestan estar de acuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo a su edad, de ello el 28.7% (56) refieren haber tenido una buena atención oportuna y el 24.6% (48) una buena atención; además, el 39% (76) de las madres manifiestan estar indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 28.7% (56) refieren haber tenido una regular atención oportuna y el 8.2% (16) una buena atención; sin embargo, el 7.2% (14) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 6.2% (12) refieren haber tenido una regular atención oportuna y el 1% (2) una buena atención oportuna.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 39.5% (77) están de acuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 26.7% (52) manifiestan haber tenido una buena atención oportuna y el 12.8% (25) una regular atención oportuna; sin embargo el 32.3% (63) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 27.2% (53) manifiestan haber tenido una regular atención oportuna y el 3.6% (7) una buena atención oportuna; en cambio el 28.2% (55) de las madres están indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 23.6% (46) manifiestan haber tenido una regular atención oportuna y el 3.6% (7) una buena atención oportuna. En definitiva, la fiabilidad de la madre con respecto a la atención oportuna por el profesional de enfermería está en un 63.6% (124) regular y un 33.8% (66) buena.

*Tabla 8. Fiabilidad de la madre según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Fiabilidad de la madre		Atención segura del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Atendido inmediatamente a la llegada al servicio	Desacuerdo	n	3	44	33	80
		%	1,5%	22,6%	16,9%	41,0%
	Indeciso	n	1	32	27	60
		%	0,5%	16,4%	13,8%	30,8%
	Acuerdo	n	1	24	30	55
		%	0,5%	12,3%	15,4%	28,2%
Atendieron a su hijo de acuerdo con su edad	Desacuerdo	n	1	10	3	14
		%	0,5%	5,1%	1,5%	7,2%
	Indeciso	n	2	46	28	76
		%	1,0%	23,6%	14,4%	39,0%
	Acuerdo	n	2	44	59	105
		%	1,0%	22,6%	30,3%	53,8%
Atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada	Desacuerdo	n	5	38	20	63
		%	2,6%	19,5%	10,3%	32,3%
	Indeciso	n	0	34	21	55
		%	0,0%	17,4%	10,8%	28,2%
	Acuerdo	n	0	28	49	77
		%	0,0%	14,4%	25,1%	39,5%
Total		n	5	100	90	195
		%	2,6%	51,3%	46,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 08 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 41% (80) están en desacuerdo de ser atendidos inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 22.6% (44) refieren haber tenido una regular atención segura por el profesional de enfermería y el 16.9% (33) una buena atención segura; además, el 30.8% (60) se muestran indeciso de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ello el 16.4% (32) refieren tener una regular atención segura y el 13.8% (27) una buena atención segura, por el contrario el 28.5% (55) de las madres están de acuerdo de ser atendido inmediatamente a la llegada al servicio, de ellos el 15.4% (30) refieren

haber tenido una buena atención segura, y el 12.3% (24) refieren una regular atención segura.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 53.8% (105) manifiestan estar de acuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo a su edad, de ello el 30.3% (59) refieren haber tenido una buena atención segura y el 22.6% (44) una regular atención oportuna; además, el 39% (76) de las madres manifiestan estar indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 23.6% (46) refieren haber tenido una regular atención segura y el 14.4% (28) una buena atención; sin embargo, el 7.2% (14) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con su edad, de ello el 5.1% (10) refieren haber tenido una regular atención segura y el 1.5% (3) una buena atención segura.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 39.5% (77) están de acuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 25.1% (49) manifiestan haber tenido una buena atención segura y el 14.4% (28) una regular atención segura; sin embargo el 32.3% (63) de las madres están en desacuerdo que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 19.5% (38) manifiestan haber tenido una regular atención segura y el 10.3% (20) una buena atención segura; en cambio el 28.2% (55) de las madres están indeciso que atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada, de ello el 17.4% (34) manifiestan haber tenido una regular atención segura y el 10.8% (21) una buena atención segura. En suma, la fiabilidad de la madre con respecto a la atención segura por el profesional de enfermería está en un 51.3% (100) regular y un 46.2% (90) buena.

*Tabla 9. Capacidad de respuesta según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Capacidad de respuesta		Atención humana del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida	Desacuerdo	n	0	18	42	60
		%	0,0%	9,2%	21,5%	30,8%
	Indeciso	n	1	36	54	91
		%	0,5%	18,5%	27,7%	46,7%
	Acuerdo	n	0	12	32	44
		%	0,0%	6,2%	16,4%	22,6%
El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas	Desacuerdo	n	0	17	15	32
		%	0,0%	8,7%	7,7%	16,4%
	Indeciso	n	1	44	75	120
		%	0,5%	22,6%	38,5%	61,5%
	Acuerdo	n	0	5	38	43
		%	0,0%	2,6%	19,5%	22,1%
La madre comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo	Desacuerdo	n	1	13	14	28
		%	0,5%	6,7%	7,2%	14,4%
	Indeciso	n	0	46	76	122
		%	0,0%	23,6%	39,0%	62,6%
	Acuerdo	n	0	7	38	45
		%	0,0%	3,6%	19,5%	23,1%
Total		n	1	66	128	195
		%	0,5%	33,8%	65,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 09 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 46.7% (91) están indecisos que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 27.7% (54) señalan que es buena la atención humana y el 18.5% (36) es regular; sin embargo, el 30.8% (60) están de desacuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 21.5% (42) señalan que es buena la atención humana y el 9.2% (18) es regular; mientras que, el 22.6% (44) están de acuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 16.4% (32) señalan que es buena la atención humana y el 6.2% (12) es regular.



Del 100% (195) de las madres en estudio, el 61.5% (120) están indeciso que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 38.5% (75) señalan que es buena la atención humana y el 22.6% (44) regular; mientras que el 22.1% (43) están de acuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 19.5% (38) señalan que es buena la atención humana y el 2.6% (5) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ello el 8.7% (17) señalan que es regular la atención y el 7.7% (15) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 62.6% (122) están indeciso que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 39% (76) señalan que es buena la atención humana y el 23.6% (46) señalan que es regular; mientras que el 23.1% (45) de las madres están de acuerdo que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ellos el 19.5% (38) señalan que es buena la atención humana y el 3.6% (7) es regular; sin embargo el 14.4% (28) están en desacuerdo que comprendió la explicación que el profesional de brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 7.2% (14) señalan que es buena la atención humana y el 6.7% (13) es regular.

En pocas palabras, la capacidad de respuesta de las madres con respecto a la atención humana por el profesional de enfermería está en un 65.6% (128) de buena y el 33.8% (66) en regular.

*Tabla 10. Capacidad de respuesta de la madre según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Capacidad de respuesta		Atención oportuna del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida	Desacuerdo	n	1	41	18	60
		%	0,5%	21,0%	9,2%	30,8%
	Indeciso	n	2	58	31	91
		%	1,0%	29,7%	15,9%	46,7%
	Acuerdo	n	2	25	17	44
		%	1,0%	12,8%	8,7%	22,6%
El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas	Desacuerdo	n	3	28	1	32
		%	1,5%	14,4%	0,5%	16,4%
	Indeciso	n	2	85	33	120
		%	1,0%	43,6%	16,9%	61,5%
	Acuerdo	n	0	11	32	43
		%	0,0%	5,6%	16,4%	22,1%
La madre comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo	Desacuerdo	n	4	22	2	28
		%	2,1%	11,3%	1,0%	14,4%
	Indeciso	n	1	94	27	122
		%	0,5%	48,2%	13,8%	62,6%
	Acuerdo	n	0	8	37	45
		%	0,0%	4,1%	19,0%	23,1%
Total		n	5	124	66	195
		%	2,6%	63,6%	33,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 10 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 46.7% (91) están indecisos que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 29.7% (58) señalan que es regular la atención oportuna y el 15.9% (31) es buena; sin embargo, el 30.8% (60) están de desacuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 21% (41) señalan que es regular la atención oportuna y el 9.2% (18) es buena; mientras que, el 22.6% (44) están de acuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de

CRED fue rápida, de ellos el 12.8% (25) señalan que es buena la atención oportuna y el 8.7% (17) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 61.5% (120) están indeciso que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 43.6% (85) señalan que es regular la atención oportuna y el 16.9% (33) buena; mientras que el 22.1% (43) están de acuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 16.4% (32) señalan que es buena la atención oportuna y el 5.6% (11) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ello el 14.4% (28) señalan que es regular la atención oportuna y el 1.5% (3) es mala.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 62.6% (122) están indeciso que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 48.2% (94) señalan que es regular la atención oportuna y el 13.8% (27) señalan que es buena; mientras que el 23.1% (45) de las madres están de acuerdo que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ellos el 19% (37) señalan que es buena la atención oportuna y el 4.1% (8) es regular; sin embargo el 14.4% (28) están en desacuerdo que comprendió la explicación que el profesional de brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 11.3% (22) señalan que es regular la atención oportuna y el 2.1% (4) es mala. En pocas palabras, la capacidad de respuesta de las madres con respecto a la atención oportuna por el profesional de enfermería está en un 63.6% (124) de regular y el 33.8% (66) en buena.

*Tabla 11. Capacidad de respuesta según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Capacidad de respuesta		Atención segura del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida	Desacuerdo	n	4	30	26	60
		%	2,1%	15,4%	13,3%	30,8%
	Indeciso	n	1	46	44	91
%		0,5%	23,6%	22,6%	46,7%	
Acuerdo	n	0	24	20	44	
	%	0,0%	12,3%	10,3%	22,6%	
El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas	Desacuerdo	n	2	24	6	32
		%	1,0%	12,3%	3,1%	16,4%
	Indeciso	n	3	69	48	120
%		1,5%	35,4%	24,6%	61,5%	
Acuerdo	n	0	7	36	43	
	%	0,0%	3,6%	18,5%	22,1%	
La madre comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo	Desacuerdo	n	4	19	5	28
		%	2,1%	9,7%	2,6%	14,4%
	Indeciso	n	1	73	48	122
%		0,5%	37,4%	24,6%	62,6%	
Acuerdo	n	0	8	37	45	
	%	0,0%	4,1%	19,0%	23,1%	
Total		n	5	100	90	195
		%	2,6%	51,3%	46,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 11 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 46.7% (91) están indecisos que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 23.6% (46) señalan que es regular la atención segura y el 22.6% (44) es buena; sin embargo, el 30.8% (60) están de desacuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 15.4% (30) señalan que es regular la atención segura y el 13.3% (26) es buena; mientras que, el 22.6% (44) están de acuerdo que la evaluación de su hijo en el servicio de CRED fue rápida, de ellos el 12.3% (24) señalan que es buena la atención segura y el 10.3% (20) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 61.5% (120) están indeciso que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 35.4% (69) señalan que es regular la atención segura y el 24.6% (48) buena; mientras que el 22.1% (43) están de acuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ellos el 18.5% (32) señalan que es buena la atención segura y el 3.6% (7) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que el profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas, de ello el 12.3% (24) señalan que es regular la atención segura y el 3.1% (6) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 62.6% (122) están indeciso que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 37.4% (73) señalan que es regular la atención segura y el 24.6% (48) señalan que es buena; mientras que el 23.1% (45) de las madres están de acuerdo que comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo, de ellos el 19% (37) señalan que es buena la atención segura y el 4.1% (8) es regular; sin embargo el 14.4% (28) están en desacuerdo que comprendió la explicación que el profesional de brindó sobre la salud de su hijo, de ello el 9.7% (19) señalan que es regular la atención segura y el 2.6% (5) es buena. En pocas palabras, la capacidad de respuesta de las madres con respecto a la atención segura por el profesional de enfermería está en un 51.3% (100) de regular y el 46.2% (90) en buena.

*Tabla 12. Seguridad según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Seguridad	Atención humana del profesional de enfermería			Total		
	Mala	Regular	Buena			
El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n	1	24	21	46
		%	0,5%	12,3%	10,8%	23,6%
	Indeciso	n	0	40	75	115
		%	0,0%	20,5%	38,5%	59,0%
	Acuerdo	n	0	2	32	34
		%	0,0%	1,0%	16,4%	17,4%
Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)	Desacuerdo	n	0	2	1	3
		%	0,0%	1,0%	0,5%	1,5%
	Indeciso	n	1	50	52	103
		%	0,5%	25,6%	26,7%	52,8%
	Acuerdo	n	0	14	75	89
		%	0,0%	7,2%	38,5%	45,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le realizó un examen físico completo y minucioso.	Desacuerdo	n	0	24	20	44
		%	0,0%	12,3%	10,3%	22,6%
	Indeciso	n	1	36	75	112
		%	0,5%	18,5%	38,5%	57,4%
	Acuerdo	n	0	6	33	39
		%	0,0%	3,1%	16,9%	20,0%
Total	n	1	66	128	195	
	%	0,5%	33,8%	65,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 12 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 59% (115) están indecisos que el profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo, de ellos el 38.5% (75) señalan que es buena la atención humana y el 20.5% (40) es regular; sin embargo, el 23.6% (46) están de desacuerdo que el profesional le brindó el tiempo necesario, de ellos el 12.3% (24) señalan que es regular la atención humana y el 10.8% (21) es buena; mientras que, el 17.4% (34) están de acuerdo que el profesional le dio el tiempo necesario, de ellos el 16.4% (32) señalan que es buena la atención humana y el 1% (2) es regular.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 52.8% (103) están indeciso que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 26.7% (52) señalan que es buena la atención humana y el 25.6% (50) regular; mientras que el 45.6% (89) están de acuerdo que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 38.5% (75) señalan que es buena la atención humana y el 7.2% (14) es regular; sin embargo, el 1.5% (3) están en desacuerdo que durante la atención se respetó la privacidad, de ello el 1% (2) señalan que es regular la atención humana y el 0.5% (1) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 57.4% (112) están indeciso que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 38.5% (75) señalan que es buena la atención humana y el 18.5% (36) señalan que es regular; sin embargo el 22.6% (44) de las madres están en desacuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ellos el 12.3% (24) señalan que es regular la atención humana y el 10.3% (20) es buena; por otro lado el 20% (39) están de acuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 16.9% (33) señalan que es buena la atención humana y el 3.1% (6) es regular.

En pocas palabras, la seguridad de las madres con respecto a la atención humana por el profesional de enfermería está en un 33.8% (66) de regular y el 65.6% (128) en buena.

*Tabla 13. Seguridad según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Seguridad		Atención oportuna del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n	4	36	6	46
		%	2,1%	18,5%	3,1%	23,6%
	Indeciso	n	1	82	32	115
		%	0,5%	42,1%	16,4%	59,0%
	Acuerdo	n	0	6	28	34
		%	0,0%	3,1%	14,4%	17,4%
Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)	Desacuerdo	n	0	3	0	3
		%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	Indeciso	n	2	78	23	103
		%	1,0%	40,0%	11,8%	52,8%
	Acuerdo	n	3	43	43	89
		%	1,5%	22,1%	22,1%	45,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le realizó un examen físico completo y minucioso.	Desacuerdo	n	3	39	2	44
		%	1,5%	20,0%	1,0%	22,6%
	Indeciso	n	2	78	32	112
		%	1,0%	40,0%	16,4%	57,4%
	Acuerdo	n	0	7	32	39
		%	0,0%	3,6%	16,4%	20,0%
Total		n	5	124	66	195
		%	2,6%	63,6%	33,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 13 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 59% (115) están indecisos que el profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo, de ellos el 42.1% (82) señalan que es regular la atención oportuna y el 16.4% (32) es buena; sin embargo, el 23.6% (46) están de desacuerdo que el profesional le brindó el tiempo necesario, de ellos el 18.5% (36) señalan que es regular la atención oportuna y el 3.1% (6) es buena; mientras que, el 17.4% (34) están de acuerdo que el profesional le dio el tiempo necesario, de ellos el 14.4% (28) señalan que es buena la atención oportuna y el 3.1% (6) es regular.



Del 100% (195) de las madres en estudio, el 52.8% (103) están indeciso que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 40% (78) señalan que es regular la atención oportuna y el 11.8% (23) buena; mientras que el 45.6% (89) están de acuerdo que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 22.1% (43) señalan que es regular la atención oportuna y el 22.1% (43) es buena; sin embargo, el 1.5% (3) están en desacuerdo que durante la atención se respetó la privacidad, de ello el 1.5% (3) señalan que es regular la atención oportuna.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 57.4% (112) están indeciso que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 40% (75) señalan que es regular la atención oportuna y el 16.4% (32) señalan que es buena; sin embargo el 22.6% (44) de las madres están en desacuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ellos el 20% (39) señalan que es regular la atención oportuna y el 1.5% (3) es mala; por otro lado el 20% (39) están de acuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 16.4% (32) señalan que es buena la atención oportuna y el 3.6% (7) es regular.

En pocas palabras, la seguridad de las madres con respecto a la atención oportuna por el profesional de enfermería está en un 33.8% (66) de buena y el 63.6% (124) en regular.

*Tabla 14. Seguridad según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Seguridad			Atención segura del profesional de enfermería			Total
			Mala	Regular	Buena	
El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n	5	28	13	46
		%	2,6%	14,4%	6,7%	23,6%
	Indeciso	n	0	66	49	115
		%	0,0%	33,8%	25,1%	59,0%
	Acuerdo	n	0	6	28	34
		%	0,0%	3,1%	14,4%	17,4%
Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)	Desacuerdo	n	0	3	0	3
		%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	Indeciso	n	3	69	31	103
		%	1,5%	35,4%	15,9%	52,8%
	Acuerdo	n	2	28	59	89
		%	1,0%	14,4%	30,3%	45,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le realizó un examen físico completo y minucioso.	Desacuerdo	n	2	35	7	44
		%	1,0%	17,9%	3,6%	22,6%
	Indeciso	n	3	58	51	112
		%	1,5%	29,7%	26,2%	57,4%
	Acuerdo	n	0	7	32	39
		%	0,0%	3,6%	16,4%	20,0%
Total	n	5	100	90	195	
	%	2,6%	51,3%	46,2%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 14 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 59% (115) están indecisos que el profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo, de ellos el 33.8% (66) señalan que es regular la atención segura y el 25.1% (49) es buena; sin embargo, el 23.6% (46) están de desacuerdo que el profesional le brindó el tiempo necesario, de ellos el 14.4% (28) señalan que es regular la atención segura y el 6.7% (13) es buena; mientras que, el 17.4% (34) están de acuerdo que el profesional le dio el tiempo necesario, de ellos el 14.4% (28) señalan que es buena la atención segura y el 3.1% (6) es regular.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 52.8% (103) están indeciso que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 35.4% (69) señalan que es regular la atención segura y el 15.9% (31) buena; mientras que el 45.6% (89) están de acuerdo que durante la atención se respetó la privacidad de su hijo, de ellos el 30.3% (59) señalan que es buena la atención segura y el 14.4% (28) es regular; sin embargo, el 1.5% (3) están en desacuerdo que durante la atención se respetó la privacidad, de ello el 1.5% (3) señalan que es regular la atención segura.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 57.4% (112) están indeciso que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 29.7% (58) señalan que es regular la atención segura y el 26.2% (51) señalan que es buena; sin embargo el 22.6% (44) de las madres están en desacuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ellos el 17.9% (35) señalan que es regular la atención segura y el 3.6% (7) es buena; por otro lado el 20% (39) están de acuerdo que el profesional le realizó un examen físico completo y minucioso a su hijo, de ello el 16.4% (32) señalan que es buena la atención segura y el 3.6% (7) es regular.

En pocas palabras, la seguridad de las madres con respecto a la atención segura por el profesional de enfermería está en un 51.3% (100) de regular y el 46.2% (90) en buena.

*Tabla 15. Empatía según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Empatía	Atención humana del profesional de enfermería			Total	
	Mala	Regular	Buena		
El profesional lo trató con amabilidad y respeto	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 3 % 1,5%	n 0 % 0,0%	n 4 % 2,1%
	Indeciso	n 0 % 0,0%	n 46 % 23,6%	n 37 % 19,0%	n 83 % 42,6%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 17 % 8,7%	n 91 % 46,7%	n 108 % 55,4%
El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 4 % 2,1%	n 9 % 4,6%	n 14 % 7,2%
	Indeciso	n 0 % 0,0%	n 59 % 30,3%	n 74 % 37,9%	n 133 % 68,2%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 3 % 1,5%	n 45 % 23,1%	n 48 % 24,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le brindó confianza.	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 5 % 2,6%	n 2 % 1,0%	n 8 % 4,1%
	Indeciso	n 0 % 0,0%	n 50 % 25,6%	n 44 % 22,6%	n 94 % 48,2%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 11 % 5,6%	n 82 % 42,1%	n 93 % 47,7%
Total	n 1 % 0,5%	n 66 % 33,8%	n 128 % 65,6%	n 195 % 100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 15 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 55.4% (108) están de acuerdo que el profesional lo trató con amabilidad, de ellos el 46.7% (91) señalan que es buena la atención humana y el 8.7% (17) es regular; además, el 42.6% (83) están indecisos que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 23.6% (46) señalan que es regular la atención humana y el 19% (37) es buena; sin embargo, el 2.1% (4) están en desacuerdo que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 1.5% (3) señalan que es regular la atención humana y el 0.5% (1) es malo.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 68.2% (133) están indeciso que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de

salud de su hijo, de ellos el 37.9% (74) señalan que es buena la atención humana y el 30.3% (59) regular; mientras que el 24.6% (48) están de acuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo, de ellos el 23.1% (45) señalan que es buena la atención humana y el 1.5% (3) es regular; sin embargo, el 7.2% (14) están en desacuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de su hijo, de ello el 4.6% (9) señalan que es buena la atención humana y el 2.1% (4) es regular.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.2% (94) están indeciso que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 25.6% (50) señalan que es regular la atención humana y el 22.6% (44) señalan que es buena; además el 47.7% (93) de las madres están de acuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ellos el 42.1% (82) señalan que es buena la atención humana y el 5.6% (11) es regular; sin embargo el 4.1% (8) están en desacuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 2.6% (5) señalan que es regular la atención humana y el 1% (2) es buena.

En suma, la empatía de las madres con respecto a la atención humana por el profesional de enfermería está en un 33.8% (66) de regular y el 65.6% (128) en buena.

*Tabla 16. Empatía según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Empatía	Atención oportuna del profesional de enfermería			Total	
	Mala	Regular	Buena		
El profesional lo trató con amabilidad y respeto	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 3 % 1,5%	n 0 % 0,0%	n 4 % 2,1%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 67 % 34,4%	n 14 % 7,2%	n 83 % 42,6%
	Acuerdo	n 2 % 1,0%	n 54 % 27,7%	n 52 % 26,7%	n 108 % 55,4%
El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n 3 % 1,5%	n 11 % 5,6%	n 0 % 0,0%	n 14 % 7,2%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 101 % 51,8%	n 30 % 15,4%	n 133 % 68,2%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 12 % 6,2%	n 36 % 18,5%	n 48 % 24,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le brindó confianza.	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 6 % 3,1%	n 1 % 0,5%	n 8 % 4,1%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 70 % 35,9%	n 22 % 11,3%	n 94 % 48,2%
	Acuerdo	n 2 % 1,0%	n 48 % 24,6%	n 43 % 22,1%	n 93 % 47,7%
Total	n 5 % 2,6%	n 124 % 63,6%	n 66 % 33,8%	n 195 % 100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 16 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 55.4% (108) están de acuerdo que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 27.7% (54) señalan que es regular la atención oportuna y el 26.7% (52) es buena; además, el 42.6% (83) están indecisos que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 34.4% (67) señalan que es regular la atención oportuna y el 7.2% (14) es buena; sin embargo, el 2.1% (4) están en desacuerdo que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 1.5% (3) señalan que es regular la atención oportuna y el 0.5% (1) es malo.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 68.2% (133) están indeciso que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo, de ellos el 51.8% (101) señalan que es regular la

atención oportuna y el 15.4% (30) buena; mientras que el 24.6% (48) están de acuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo, de ellos el 18.5% (36) señalan que es buena la atención oportuna y el 6.2% (12) es regular; sin embargo, el 7.2% (14) están en desacuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de su hijo, de ello el 5.6% (11) señalan que es buena la atención oportuna y el 1.5% (3) es mala.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.2% (94) están indeciso que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 35.9% (70) señalan que es regular la atención oportuna y el 11.3% (22) señalan que es buena; además el 47.7% (93) de las madres están de acuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ellos el 24.6% (48) señalan que es regular la atención oportuna y el 22.1% (43) es buena; sin embargo el 4.1% (8) están en desacuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 3.1% (6) señalan que es regular la atención oportuna y el 0.5% (1) es buena y mala.

En suma, la empatía de las madres con respecto a la atención oportuna por el profesional de enfermería está en un 33.8% (66) de bueno y el 63.6% (124) en regular.

*Tabla 17. Empatía según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Empatía		Atención segura del profesional de enfermería			Total
		Mala	Regular	Buena	
El profesional lo trató con amabilidad y respeto	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 3 % 1,5%	n 0 % 0,0%	n 4 % 2,1%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 64 % 32,8%	n 17 % 8,7%	n 83 % 42,6%
	Acuerdo	n 2 % 1,0%	n 33 % 16,9%	n 73 % 37,4%	n 108 % 55,4%
El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)	Desacuerdo	n 2 % 1,0%	n 8 % 4,1%	n 4 % 2,1%	n 14 % 7,2%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 83 % 42,6%	n 48 % 24,6%	n 133 % 68,2%
	Acuerdo	n 1 % 0,5%	n 9 % 4,6%	n 38 % 19,5%	n 48 % 24,6%
El profesional que atendió a su hijo(a) le brindó confianza.	Desacuerdo	n 2 % 1,0%	n 5 % 2,6%	n 1 % 0,5%	n 8 % 4,1%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 68 % 34,9%	n 24 % 12,3%	n 94 % 48,2%
	Acuerdo	n 1 % 0,5%	n 27 % 13,8%	n 65 % 33,3%	n 93 % 47,7%
Total		n 5 % 2,6%	n 100 % 51,3%	n 90 % 46,2%	n 195 % 100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 17 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 55.4% (108) están de acuerdo que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 37.4% (73) señalan que es buena la atención segura y el 16.9% (33) es regular; además, el 42.6% (83) están indecisos que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 32.8% (64) señalan que es regular la atención segura y el 8.7% (17) es buena; sin embargo, el 2.1% (4) están en desacuerdo que el profesional lo trató con amabilidad y respeto, de ellos el 1.5% (3) señalan que es regular la atención segura y el 0.5% (1) es mala.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 68.2% (133) están indeciso que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de



salud de su hijo, de ellos el 42.6% (83) señalan que es regular la atención segura y el 24.6% (48) buena; mientras que el 24.6% (48) están de acuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo, de ellos el 19.5% (38) señalan que es buena la atención segura y el 4.6% (9) es regular; sin embargo, el 7.2% (14) están en desacuerdo que el profesional le mostró interés para encontrar algún problema de su hijo, de ello el 4.1% (8) señalan que es regular la atención segura y el 2.1% (4) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.2% (94) están indeciso que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 34.9% (68) señalan que es regular la atención segura y el 12.3% (24) señalan que es buena; además el 47.7% (93) de las madres están de acuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ellos el 33.3% (65) señalan que es buena la atención segura y el 13.8% (27) es regular; sin embargo el 4.1% (8) están en desacuerdo que el profesional que atendió a su hijo le brindó confianza, de ello el 2.6% (5) señalan que es regular la atención segura y el 1% (2) es mala.

En suma, la empatía de las madres con respecto a la atención segura por el profesional de enfermería está en un 51.3% (100) de regular y el 46.2% (90) en buena.

*Tabla 18. Aspectos tangibles según la atención humana recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Aspectos tangibles	Atención humana del profesional de enfermería			Total		
	Mala	Regular	Buena			
Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente	Desacuerdo	n	1	12	19	32
		%	0,5%	6,2%	9,7%	16,4%
	Indeciso	n	0	45	65	110
		%	0,0%	23,1%	33,3%	56,4%
	Acuerdo	n	0	9	44	53
		%	0,0%	4,6%	22,6%	27,2%
El servicio contó con personal para brindarle orientación	Desacuerdo	n	1	4	5	10
		%	0,5%	2,1%	2,6%	5,1%
	Indeciso	n	0	53	71	124
		%	0,0%	27,2%	36,4%	63,6%
	Acuerdo	n	0	9	52	61
		%	0,0%	4,6%	26,7%	31,3%
El ambiente del servicio estuvo limpio	Desacuerdo	n	1	4	4	9
		%	0,5%	2,1%	2,1%	4,6%
	Indeciso	n	0	46	49	95
		%	0,0%	23,6%	25,1%	48,7%
	Acuerdo	n	0	16	75	91
		%	0,0%	8,2%	38,5%	46,7%
Total	n	1	66	128	195	
	%	0,5%	33,8%	65,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 18 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 56.4% (110) están indeciso que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 33.3% (65) señalan que es buena la atención humana y el 23.1% (45) es regular; además, el 27.2% (53) están de acuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 22.6% (44) señalan que es buena la atención humana y el 4.6% (9) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 9.7% (19) señalan que es buena la atención humana y el 6.2% (12) es regular.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 63.6% (124) están indeciso que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 36.4% (71) señalan que es buena la atención humana y el 27.2% (53) regular; mientras que el 31.3% (61) están de acuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 26.7% (52) señalan que es buena la atención humana y el 4.6% (9) es regular; sin embargo, el 5.1% (10) están en desacuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ello el 2.6% (5) señalan que es buena la atención humana y el 2.1% (4) es regular.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.7% (95) están indeciso que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 25.1% (49) señalan que es buena la atención humana y el 23.6% (46) señalan que es regular; además el 46.7% (91) de las madres están de acuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ellos el 38.5% (75) señalan que es buena la atención humana y el 8.2% (16) es regular; sin embargo el 4.6% (9) están en desacuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 2.1% (4) señalan que es entre regular y buena la atención humana.

En suma, los aspectos tangibles de las madres con respecto a la atención humana por el profesional de enfermería están en un 33.8% (66) de regular y el 65.6% (128) en buena.

*Tabla 19. Aspectos tangibles según la atención oportuna recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Aspectos tangibles		Atención oportuna del profesional de enfermería			Total
		Mala	Regular	Buena	
Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente	Desacuerdo	n 4 % 2,1%	n 23 % 11,8%	n 5 % 2,6%	n 32 % 16,4%
	Indeciso	n 1 % 0,5%	n 90 % 46,2%	n 19 % 9,7%	n 110 % 56,4%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 11 % 5,6%	n 42 % 21,5%	n 53 % 27,2%
El servicio contó con personal para brindarle orientación	Desacuerdo	n 2 % 1,0%	n 7 % 3,6%	n 1 % 0,5%	n 10 % 5,1%
	Indeciso	n 3 % 1,5%	n 106 % 54,4%	n 15 % 7,7%	n 124 % 63,6%
	Acuerdo	n 0 % 0,0%	n 11 % 5,6%	n 50 % 25,6%	n 61 % 31,3%
El ambiente del servicio estuvo limpio	Desacuerdo	n 1 % 0,5%	n 8 % 4,1%	n 0 % 0,0%	n 9 % 4,6%
	Indeciso	n 2 % 1,0%	n 77 % 39,5%	n 16 % 8,2%	n 95 % 48,7%
	Acuerdo	n 2 % 1,0%	n 39 % 20,0%	n 50 % 25,6%	n 91 % 46,7%
Total		n 5 % 2,6%	n 124 % 63,6%	n 66 % 33,8%	n 195 % 100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 19 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 56.4% (110) están indeciso que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 46.2% (90) señalan que es regular la atención oportuna y el 9.7% (19) es buena; además, el 27.2% (53) están de acuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 21.5% (42) señalan que es buena la atención oportuna y el 5.6% (11) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 11.8% (23) señalan que es regular la atención oportuna y el 2.6% (5) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 63.6% (124) están indeciso que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 54.4% (106) señalan que es regular la atención oportuna y el 7.7% (15) buena; mientras que el 31.3% (61) están de acuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 25.6% (50) señalan que es buena la atención oportuna y el 5.6% (11) es regular; sin embargo, el 5.1% (10) están en desacuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ello el 3.6% (7) señalan que es regular la atención oportuna, el 1% (2) es mala y el 0.5% (1) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.7% (95) están indeciso que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 39.5% (77) señalan que es regular la atención oportuna y el 8.2% (16) señalan que es buena; además el 46.7% (91) de las madres están de acuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ellos el 25.6% (50) señalan que es buena la atención oportuna y el 20% (39) es regular; sin embargo el 4.6% (9) están en desacuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 4.1% (8) señalan que es regular y 0.5% (1) es mala la atención oportuna.

En suma, los aspectos tangibles de las madres con respecto a la atención oportuna por el profesional de enfermería están en un 63.6% (124) de regular y el 33.8% (66) en buena.

*Tabla 20. Aspectos tangibles según la atención segura recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

Aspectos tangibles		Atención segura del profesional de enfermería			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente	Desacuerdo	n	3	21	8	32
		%	1,5%	10,8%	4,1%	16,4%
	Indeciso	n	1	72	37	110
		%	0,5%	36,9%	19,0%	56,4%
	Acuerdo	n	1	7	45	53
		%	0,5%	3,6%	23,1%	27,2%
El servicio contó con personal para brindarle orientación	Desacuerdo	n	2	5	3	10
		%	1,0%	2,6%	1,5%	5,1%
	Indeciso	n	2	82	40	124
		%	1,0%	42,1%	20,5%	63,6%
	Acuerdo	n	1	13	47	61
		%	0,5%	6,7%	24,1%	31,3%
El ambiente del servicio estuvo limpio	Desacuerdo	n	4	4	1	9
		%	2,1%	2,1%	0,5%	4,6%
	Indeciso	n	0	67	28	95
		%	0,0%	34,4%	14,4%	48,7%
	Acuerdo	n	1	29	61	91
		%	0,5%	14,9%	31,3%	46,7%
Total	n	5	100	90	195	
	%	2,6%	51,3%	46,2%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 20 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 56.4% (110) están indeciso que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 36.9% (72) señalan que es regular la atención segura y el 19% (37) es buena; además, el 27.2% (53) están de acuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente, de ellos el 23.1% (45) señalan que es buena la atención segura y el 3.6% (7) es regular; sin embargo, el 16.4% (32) están en desacuerdo que los carteles o letreros del servicio le orientaron

adecuadamente, de ellos el 10.8% (21) señalan que es regular la atención segura y el 4.1% (8) es buena.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 63.6% (124) están indeciso que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 42.1% (82) señalan que es regular la atención segura y el 20.5% (40) buena; mientras que el 31.3% (61) están de acuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ellos el 24.1% (47) señalan que es buena la atención segura y el 6.7% (13) es regular; sin embargo, el 5.1% (10) están en desacuerdo que el servicio contó con personal para brindarle orientación, de ello el 2.6% (5) señalan que es regular la atención segura, el 1.5% (3) es buena y el 1% (2) es mala.

Del 100% (195) de las madres en estudio, el 48.7% (95) están indeciso que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 34.4% (67) señalan que es regular la atención segura y el 14.4% (28) señalan que es buena; además el 46.7% (91) de las madres están de acuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ellos el 31.3% (61) señalan que es buena la atención segura y el 14.9% (29) es regular; sin embargo el 4.6% (9) están en desacuerdo que el ambiente del servicio estuvo limpio, de ello el 2.1% (4) señalan que es entre regular y mala, y el 0.5% (1) es buena la atención segura.

En suma, los aspectos tangibles de las madres con respecto a la atención segura por el profesional de enfermería están en un 51.3% (100) de regular y el 46.2% (90) en buena.

*Tabla 21. Calidad de atención según satisfacción de la madre, recibida por el profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.*

		Satisfacción de la madre			Total	
		Regular	Buena	Muy buena		
Atención de enfermería	Regular	n	9	4	1	14
		%	4,6%	2,1%	0,5%	7,2%
	Buena	n	3	121	9	133
		%	1,5%	62,1%	4,6%	68,2%
	Muy buena	n	0	8	40	48
		%	0,0%	4,1%	20,5%	24,6%
Total	n	12	133	50	195	
	%	6,2%	68,2%	25,6%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la madre.

#### Análisis e interpretación.

En la tabla N° 21 observamos que, del 100% (195) de las madres en estudio, el 68.2% (133) de ellas refieren que el profesional le brindó una buena atención de enfermería, de ellas el 62.1% (121) muestran una buena satisfacción y el 4.6% (9) muy buena satisfacción; además, el 24.6% (48) de las madres refieren que el profesional le brindó una muy atención de enfermería, de ellas el 20.5% (40) muestran muy buena satisfacción.

Esta tabla muestra que la satisfacción de la madre está relacionada con la atención recibida; porque, del 68.2% (133) de las madres que refieren haber recibido una buena atención de enfermería, todas ellas refieren sentirse satisfechas, incluso del 24.6% (48) de las madres que refieren haber recibido una muy buena atención, el 25.6% (50) manifiestan sentirse muy satisfechas.



#### 4.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.

Ho: No existe relación entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se tomará en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 22. Rangos entre la Fiabilidad y la calidad de atención del profesional de enfermería.*

		<b>Rangos</b>	
<b>Atención humana, oportuna y segura de enfermería</b>		<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
<b>Fiabilidad</b>	Regular	14	62,64
	Buena	133	88,18
	Muy buena	48	135,52
	Total	195	

#### Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>

<b>Fiabilidad</b>	
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	40,042
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la  $H_0$ , y se acepta la  $H_i$ .

Toma de decisión; existe relación entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se toma en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 23. Rangos entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención del profesional de enfermería.*

		<b>Rangos</b>	
<b>Atención humana, oportuna y segura de enfermería</b>		<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	Regular	14	62,82
	Buena	133	86,63
	Muy buena	48	139,77
	Total	195	

**Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>**

<b>Calidad de respuesta</b>	
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	55,050
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la Ho, y se acepta la Hi.

Toma de decisión; existe relación entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

Ho: No existe relación entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se toma en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 24. Rangos entre la seguridad y la calidad de atención del profesional de enfermería.*

		<b>Rangos</b>	
<b>Atención humana, oportuna y segura de enfermería</b>		<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
<b>Seguridad</b>	Regular	14	64,46
	Buena	133	86,09
	Muy buena	48	140,78
	Total	195	

**Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>**

<b>Seguridad</b>	
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	52,776
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la Ho, y se acepta la Hi.

Toma de decisión; existe relación entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

Ho: No existe relación entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se toma en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 25. Rangos entre la empatía y la calidad de atención del profesional de enfermería.*

		Rangos	
Atención humana, oportuna y segura de enfermería		N	Rango promedio
Empatía	Regular	14	57,54
	Buena	133	91,28
	Muy buena	48	128,42
	Total	195	

**Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>**

Empatía	
H de Kruskal-Wallis	32,013
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la Ho, y se acepta la Hi.

Toma de decisión; existe relación entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

Ho: No existe relación entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se toma en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 26. Rangos entre los aspectos tangibles y la calidad de atención del profesional de enfermería.*

		<b>Rangos</b>	
<b>Atención humana, oportuna y segura de enfermería</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
	Regular	14	61,71
	Buena	133	85,95
	Muy buena	48	141,97
	Total	195	

**Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>**

<b>Aspectos tangibles</b>	
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	54,109
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la Ho, y se acepta la Hi.

Toma de decisión; existe relación entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

Ho: No existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.

Se toma en cuenta el nivel de significancia de alfa (0.05)

*Tabla 27. Rangos entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera.*

		<b>Rangos</b>	
<b>Calidad de atención del profesional de enfermería</b>		N	Rango promedio
<b>Satisfacción de la madre</b>	Regular	14	38,93
	Buena	133	83,56
	Muy buena	48	155,25
	Total	195	

**Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>**

<b>Satisfacción de la madre</b>	
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	110,337
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Atención de enfermería

Teniendo como resultado el valor de  $P = 0.00$ , se rechaza la Ho, y se acepta la Hi.

Toma de decisión; existe relación entre la satisfacción de la madre y la calidad de atención del profesional de enfermería hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza con una probabilidad de error del 0.0%.

#### 4.3. Discusión de resultados.

Concordamos con Madero, quien indica que los tiempos de espera excesivos y la baja información son las principales causas de insatisfacción; en la presente investigación, a pesar de que el 41% (80) de las madres que estuvieron en desacuerdo de haber sido atendido inmediatamente a la llegada al servicio; el 68.2% (133) de las madres tienen una satisfacción buena. Esto se logró debido a que el 65.6% (128) recibieron una buena atención humana, y el 63.6% (124) inclusive recibieron una regular atención oportuna; es decir, cuando se brinda una buena atención, enfocada al motivo de la consulta, la satisfacción de los pacientes es muy buena 25.6% (50). Por lo tanto, del 100% (195) se obtuvo un 93.8% (183) de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo sentirse de buena a muy bien satisfechas.

Por tal motivo, estamos de acuerdo con el enunciado de Blanco (18), quien manifiesta: "...que la satisfacción depende de cómo haya sido atendido el paciente..." podemos deducir que las expectativas de las madres en cuanto a las atenciones humana, oportuna y segura fueron satisfechas en un 93.8% (183) de regular a buena. Por lo que estos resultados experimentados en las diferentes dimensiones de la calidad de atención fueron impresiones globales específicas de las madres, así como lo señala Herrera (2019) (3).

El 38.5% (75) de las madres manifiestan tener una buena atención humana, ellas están de acuerdo que, durante la atención, el enfermero respetó la privacidad de su hijo; al respecto Delgadillo, D. (2014)

concluye que la mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta, referida a que algunas veces la enfermera se demora cuando tiene que atender al bebe, esta actitud influyó positivamente en la salud de su bebe. Del mismo modo, Guevara, S (2012) concluye que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable (véase tabla 12).

Los estudios de Galeano, H. (2013) resaltó que la idoneidad de los enfermeros fue satisfactoria en un 85%, pero hubo coincidencia en la insatisfacción de las madres por lo que los enfermeros se mostraron poco interesados en los problemas del niño y su familia; de manera similar, en la presente investigación, el 68.2% (133) de las madres refieren estar indecisas con respecto a que el profesional le muestre interés para encontrar algún problema de salud de su hijo, al parecer este es una de las debilidades del profesional de enfermería que se sigue teniendo (véase tabla 15).

#### 4.4. Aporte de la investigación.

Según el sistema nacional de salud, los usuarios en los servicios de crecimiento y desarrollo del niño son cada vez mayor en nuestro país. Por otro lado, en nuestros días, las madres buscan que sus hijos menores sean mejor atendidos por profesionales altamente capacitados. Ahora, conociendo el nivel de satisfacción de las madres con respecto a la atención de sus hijos; estos resultados presentados en la presente investigación mediante el cuestionario de satisfacción de la madre, contribuirá a que los profesionales de enfermería mejoren



su cuidado integral a los niños de nuestra región y por ende en nuestro país.

## CONCLUSIONES

1. Según el valor de  $P = 0.00$  se demuestra la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020.
2. Según el valor de  $P = 0.00$ , se demuestra que existe relación entre la fiabilidad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.
3. Según el valor de  $P = 0.00$ , se demuestra que existe relación entre la capacidad de respuesta y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.
4. Según el valor de  $P = 0.00$ , se demuestra la relación que existe entre la seguridad y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.
5. Según el valor de  $P = 0.00$ , se demuestra la relación que existe entre la empatía y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza.
6. Según el valor de  $P = 0.00$ , se demuestra la relación que existe entre los aspectos tangibles y la atención humana, oportuna y segura de la enfermera

hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del  
Puesto de Salud La Esperanza.

## SUGERENCIAS.

Se sugiere que el responsable del programa de crecimiento y desarrollo programe capacitaciones constantes con la finalidad de concientizar al profesional de enfermería en:

- Mantener una relación cercana a la madre y poder concentrarse exclusivamente en el niño.
- Explicar anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarse, así como un examen físico completo y minucioso.
- Responder con claridad las dudas y/o preguntas de la madre, tomando en cuenta sus quejas o comentarios.
- Explicar detalladamente la salud del niño, o mostrar interés en encontrar algún problema de salud de su hijo(a).

Se sugiere al responsable del establecimiento de salud que sensibilice a todos sus trabajadores en:

- Que se atienda al público de acuerdo con el orden de llegada.
- Que el personal llame por su nombre a los pacientes y brinde un trato respetuoso, teniendo en cuenta la privacidad, ya que mucho de ellos pese a conocerlos no lo practican.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rios Rios M. Proceso de atención de enfermería aplicado a paciente con giardiasis, desnutrición y anemia, del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de atención primaria de Iquitos, 2018. Tesis. Iquitos: Universidad Peruana Unión, Iquitos; 2018. Report No.: 1236.
2. Francia Malpartida AX. Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de consulta externa. Tesis. Lima: Universidad Ricardo Palma, Lima; 2019. Report No.: 29T20:40:29Z.
3. Herrera Amaya G, Manrique Abril F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Revista internacional de Ciencias de la Salud. 2019 abril; 16(02).
4. Madero Noguerras M. Revisión sistemática sobre escalas para evaluar la satisfacción en la atención prenatal de las mujeres embarazadas. Fundación Dialnet. 2019 Abril; 2(978-84-09-08305-3).
5. Bustamante P, Avendaño D, Camacho B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias. 2013 diciembre; 4(25).
6. Banegas JE. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Urgencias del Centro de Diagnóstico integral. Medisan. 2014 agosto; 18(7).
7. Torio J, García M. Relación médico - paciente y entrevista clínica: opinión y preferencias de los usuarios. Atención primaria. 1997 Junio; 2(18).
8. Ruiz V, Fajardo J, García J, Cruz F, Rodríguez R, Varela J. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Calidad asistencial. 2011 Octubre; 2(26).
9. Zavala C.. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Hospital Nacional Arzobispo Loayza; 2015. Report No.: 23561.
10. Galeano H, Fúrlan C, Auchter M, Balbuena M, Zacarías G, Zacarías L. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. [Online].; 2017 [cited 2020 Febrero 02. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>.

11. Paredes Menacho CY. Biblioteca virtual en salud. [Online].; 2013 [cited 2017 Noviembre 12. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737422?lang=es>.
12. Borré Ortiz YM. 1) Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Tesis. Barranquilla: Universidad Nacional de Colombia, Posgrado; 2013. Report No.: 10553.
13. Pineda Zuñiga DIM. Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano. Tesis. Tampico: Universida autónoma de nuevo León, Pos grado e investigación Facultad de Enfermería; 2004. Report No.: 1568.
14. Vilchez Reyes MA, Gorriti Siappo C. Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. Tesis. Chimbote: ULADECH, Pos grado; 2007. Report No.: 213.
15. Delgadillo Morales D. Google. [Online].; 2014 [cited 2017 Febrero 01. Available from: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/Delgadillo\\_Morales\\_Doris\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf).
16. Sacoto Alvarez L, Guillén Berrezueta C. Google. [Online].; 2010 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3595>.
17. Guevara Sánchez SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud. Tesis Pregrado. San José: Universidad Mayor de San Marcos, Enfermería; 2012. Report No.: 127.
18. Blanco Loredó JE, Jiménez Rodríguez BE, Nieto Saldaña BG. Satisfacción de usuarios sobre la atención brindada por enfermería en alojamiento conjunto del hospital del niño y la mujer. Tesis Pregrado. Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Enfermería; 2010. Report No.: 32204.
19. López Tirado BM. 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. Tesis Pos grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Pos grado; 2015.
20. Martínez Chuquitapa VL. Actividades de enfermería y tiempo promedio de atención que reciben los niños menores de 1 año durante su control de crecimiento y desarrollo Centro Salud. Tesis Pregrado. Lince - Lima:

- Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Enfermería; 2011. Report No.: 2351.
21. Medina Sarmiento DN. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. Tesis Pregrado. Lima: Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería; 2016. Report No.: 32645.
  22. española Ddll. Real Academia Española. [Online].; 2019 [cited 2020 Febrero 02. Available from: <https://dle.rae.es/>.
  23. Diener E, Emmons R, Larsen R, Griffin S. The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 1985 Junio; 49(1).
  24. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social. Tesis Pos grado. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología; 2012. Report No.: 56248.
  25. Fernández Á. Satisfacción de los pacientes en un Servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros. Tesis Pos grado. Cangas: Universidad de Oviedo, Pos grado; 2013. Report No.: 62546.
  26. Huertas G, López D. Google. [Online].; 2015 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacci%C3%B3n-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atenci%C3%B3n-que-brinda-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-a-los-ni%C3%B1os-hospita~1.pdf>.
  27. Cañarejo A, Pabón P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011 - 2012. Tesis Pregrado. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, Escuela de Enfermería; 2013. Report No.: 529.
  28. Farfán Pesante RN. Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. *Colegio de Enfermeros del Perú - Scientia*. 2016 Noviembre; 8(2).
  29. Sabino C. El proceso de la investigación Caracas - Venezuela; 1992.
  30. Flores Ayala VG. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo E.I.R.L. D, editor. Lima: Gráfica; 2016.
  31. MINSA. Norma de atención del niño menor de 5 años. Publicación. Lima: MINSA, Lima; 1999.
  32. Galeano H, Fúrlan C, Auchter M, Balbuena M, Zacarías G, Zácarias L. Google. [Online].; 2006 [cited 2017 Febrero 1. Available from:

- <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>.
33. Paredes Menacho CY. Satisfacción Materna. 1st ed. Lima: San Marcos; 2013.
  34. Gonzáles M. Google. [Online].; 2014 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/40150/1/539794.2014.pdf>.
  35. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Google. [Online].; 2011 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>.
  36. Gonzales O. Google. [Online].; 2014 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/46149/1/1110447614.2014.pdf>.
  37. OMS-OPS. Google. [Online].; 1992 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>.
  38. Norma Técnica de control de CRED del niño menor de 5 años. Google. [Online].; 2014 [cited 2017 Febrero 01. Available from: <http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/>.
  39. Medina A, Gallegos C, Lara P. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de Administración Pública. 2008 Setiembre; 09(1).



**ANEXOS**

**Anexo 1. Consentimiento Informado.**

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se viene realizando. El mismo que tiene como objetivo: establecer la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, 2020.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma de la madre

\_\_\_\_\_  
Firma investigador

Chilca, \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2020.

Código:

. Fecha: ----/----/----

**Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de la madre.**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto salud la esperanza - Chilca, 2020"

**INSTRUCCIONES:** Estimada madre, estamos interesadas en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud. Para ello marque con una X o rodee con un círculo las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio: 1= Desacuerdo (D), 2= Indeciso (I) o 3= Acuerdo (A)

Su información será personal y completamente confidencial que contribuirá al proceso de mejora continua de la calidad de los servicios. Gracias

**I. Características socio demográficas:**

1) ¿Cuántos años tiene usted? -----

2) ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

3) ¿A qué se dedica usted?

Profesional ( )

Técnico ( )

Comerciante ( )

Ama de casa ( )

Otro ( )

**II. SATISFACCION DE LA MADRE:**

Preguntas	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo
<b>I. FIABILIDAD:</b>			
1. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio?	1	2	3
2. ¿Le atendieron a su hijo(a) de acuerdo a su edad?	1	2	3
3. ¿Le atendieron a su hijo de acuerdo al orden de llegada?	1	2	3
<b>II. CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b>			
4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED fue rápida?	1	2	3
5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas?	1	2	3
6. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo(a)?	1	2	3
<b>III. SEGURIDAD:</b>			
7. ¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?	1	2	3
8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?	1	2	3
9. ¿El profesional que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso?	1	2	3
<b>IV. EMPATIA:</b>			
10. ¿El profesional lo trató con amabilidad y respeto?	1	2	3
11. ¿El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?	1	2	3
12. ¿El profesional que atendió a su hijo(a) le brindó confianza?	1	2	3
<b>V. ASPECTOS TANGIBLES:</b>			
13. ¿Los carteles o letreros del servicio le orientó adecuadamente?	1	2	3
14. ¿El servicio contó con personal para brindarle orientación?	1	2	3
15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio?	1	2	3

Código:

Fecha: ----/----/----

**Anexo 3. Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería.**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto salud la esperanza - Chilca, 2020”

**INSTRUCCIONES:** Estimada madre, estamos interesadas en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud. Para ello marque con una X o rodee con un círculo las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio: 1= Nunca (N), 2= A veces (A) o 3= Siempre (S)

Su información será personal y completamente confidencial que contribuirá al proceso de mejora continua de la calidad de los servicios.

Gracias

**I. DATOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA**

Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
<b>I. ATENCIÓN HUMANA</b>			
1. La enfermera lo trata respetuosamente.	1	2	3
2. La enfermera le brindó comodidad	1	2	3
3. La enfermera le brindó privacidad	1	2	3
4. La enfermera le hace sentir como un ser un individual (lo llama por su nombre).	1	2	3
5. La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted.	1	2	3
<b>II. ATENCIÓN OPORTUNA</b>			
6. La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas.	1	2	3
7. La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios.	1	2	3
8. La enfermera le da información sobre su estado de salud.	1	2	3
9. La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle.	1	2	3
10. La enfermera le hizo sugerencias o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta en su hijo(a).	1	2	3
<b>III. ATENCIÓN SEGURA</b>			
11. La enfermera le inspira confianza.	1	2	3
12. Durante la atención, la enfermera se concentra exclusivamente en su hijo(a)	1	2	3
13. La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente.	1	2	3
14. Siente que la enfermera cuida su intimidad cuando lo atiende.	1	2	3
15. Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad.	1	2	3

**EVALUACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD ATENCIÓN**

- a) Alta (31 a 45 Pts.)  
 b) Mediana (16 a 30 Pts.)  
 c) Baja (01 a 15 Pts.)

*Anexo 4. Validación del instrumento “cuestionario de satisfacción de la madre”*

Nombre del experto: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Fiabilidad</b>	1. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio?				
	2. ¿Le atendieron a su hijo(a) de acuerdo con su edad?				
	3. ¿Le atendieron a su hijo de acuerdo con el orden de llegada?				
<b>Capacidad de respuesta</b>	4. ¿La evaluación de su hijo, en el servicio de CRED fue rápida?				
	5. ¿El profesional de enfermería le respondió claramente sus dudas?				
	6. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre la salud de su hijo(a)?				
<b>Seguridad</b>	7. ¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la salud de su hijo(a)?				
	8. ¿Durante la atención se respetó la privacidad de su hijo(a)?				
	9. ¿El profesional que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso?				
<b>Empatía</b>	10. ¿El profesional lo trató con amabilidad y respeto?				
	11. ¿El profesional le mostró interés para encontrar algún problema de salud de su hijo(a)?				
	12. ¿El profesional que atendió a su hijo(a) le brindó confianza?				
<b>Aspectos tangibles</b>	13. ¿Los carteles o letreros del servicio le orientaron adecuadamente?				
	14. ¿El servicio contó con personal para brindarle orientación?				
	15. ¿El ambiente del servicio estuvo limpio?				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del experto

DNI:

*Anexo 5. Validación del instrumento “cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería”*

Nombre del experto: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención humana</b>	1. La enfermera lo trata respetuosamente.				
	2. La enfermera le brindó comodidad				
	3. La enfermera le brindó privacidad				
	4. La enfermera le hace sentir como un ser un individual (lo llama por su nombre).				
	5. La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted.				
<b>Atención oportuna</b>	6. La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas.				
	7. La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios.				
	8. La enfermera le da información sobre su estado de salud.				
	9. La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle.				
	10. La enfermera le hizo sugerencias o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta en su hijo(a).				
<b>Atención segura</b>	11. La enfermera le inspira confianza.				
	12. Durante la atención, la enfermera se concentra exclusivamente en su hijo(a)				
	13. La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente.				
	14. Siente que la enfermera cuida su intimidad cuando lo atiende.				
	15. Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad.				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: \_\_\_\_\_ El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del experto

DNI:

*Anexo 6. Evaluación de confiabilidad del cuestionario de satisfacción de la madre mediante el alfa de Cronbach.*

Encuestados	N° de Items															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	3	1	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	3	3	32
2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	30
3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	31
4	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3	33
5	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	32
6	3	1	3	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	3	28
7	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	26
8	1	2	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	27
9	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	34
10	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	25
<b>Varianza Items</b>	0,7	0,5	0,7	0,8	0,2	0,7	0,8	0,5	0,5	0,3	0,7	0,7	0,4	0,2	0,8	<b>9,7333</b>

Alfa = 0.8767

*Anexo 7. Evaluación de confiabilidad del cuestionario de atención de enfermería mediante el alfa de Cronbach.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	29
2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	26
3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	28
4	1	3	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	29
5	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	27
6	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	2	2	25
7	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	22
8	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	27
9	1	1	2	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	24
10	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	27

Varianza  
Items

0,5 0,5 0,6 0,6 0,5 0,7 0,5 0,5 0,6 0,5 0,6 0,5 0,7 0,6 0,6 4,9333

Alfa = 0.780





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las once horas, del día nueve de abril de 2021 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 0033-2021-UNHEVAL-D-FENF.:

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dr. Abner Alfeo Fonseca Livias      | PRESIDENTE |
| • Dra. Irene Deza y Falcón            | SECRETARIA |
| • Dra. Bethsy Diana Huapalla Céspedes | VOCAL      |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación Temprana, Doña, **María Luisa BARRIENTOS LLOCCE**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría del Dr. Víctor Guido Flores Ayala (Resolución N° 590-2017-UNHEVAL-D-FENF); procedió la defensa de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO SALUD LA ESPERANZA – CHILCA, 2020.**

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación Temprana, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de ...**Dieciséis**..... (16) equivalente a **Bueno**, por lo que se declara ...**Aprobado**

**(Aprobado o desaprobado)**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las...**12.09**..... horas de día ...**09 abril**...de 2021.

.....  
**SECRETARIO (A)**

.....  
**PRESIDENTE**

.....  
**VOCAL**

Deficiente (11, 12, 13)  
Bueno (14, 15, 16)  
Muy Bueno (17, 18)  
Excelente (19, 20)

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las once horas, del día nueve de abril de 2021 ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 0033-2021-UNHEVAL-D-FENF.:

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dr. Abner Alfeo Fonseca Livias      | PRESIDENTE |
| • Dra. Irene Deza y Falcón            | SECRETARIA |
| • Dra. Bethsy Diana Huapalla Céspedes | VOCAL      |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación Temprana, Doña, **Gina Luz PALOMINO MENDOZA**, Licenciada en Enfermería; bajo la asesoría del Dr. Víctor Guido Flores Ayala (Resolución N° 590-2017-UNHEVAL-D-FENF); procedió la defensa de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO SALUD LA ESPERANZA – CHILCA, 2020.**

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación Temprana, teniendo presente los criterios siguientes:

- e) Presentación personal.
- f) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- g) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- h) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Nota de **Diecisiete... (17)** equivalente a .....**Muy Bueno.**, por lo que se declara .....**Aprobada**

**(Aprobado o desaprobado)**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las...**12.09**.... horas de día...**09 abril** de 2021.

.....  
**SECRETARIO (A)**

.....  
**PRESIDENTE**

.....  
**VOCAL**

Deficiente (11, 12, 13)  
Bueno (14, 15, 16)  
Muy Bueno (17, 18)  
Excelente (19, 20)



## CONSTANCIA ANTIPLAGIO

**CÓDIGO: 0008-UI-FE**

**Prov. 1846-2021-UNHEVAL-D-FENF.**

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HACE CONSTAR:**

Que la tesis “SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO SALUD LA ESPERANZA - CHILCA, 2020”, presentado por las **Lic. Enf. BARRIENTOS LLOCCE MARIA LUISA** y **Lic. Enf. PALOMINO MENDOZA GINA LUZ**, tiene **20%** de similitud y **CUMPLE** con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la UNHEVAL “**TERCERA:** *Los trabajos de investigación y tesis del pre grado deberán tener una similitud máxima de 30% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 20%*”.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para el fin académico correspondiente.

Cayhuayna, 30 de noviembre de 2021

**Dr. Abner A, Fonseca Livias**  
*Dirección Unidad de Investigación*  
*Facultad de Enfermería*

## AUTORIZACION PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS

### 1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres:

- Lic. Enf. Maria Luisa Barrientos Llocce;
- Lic. Enf. Gina Luz Palomino Mendiza .

FACULTAD DE ENFERMERIA
FACULTAD DE ENFERMERIA
E.P. ENFERMERIA

### 2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

**Título Profesional a obtener: Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento Desarrollo y Estimulación Temprana**

**TITULO DE LA TESIS " SATISFACCION RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA A MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD LA ESPERANZA-CHILCA, 2020.**

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoria de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "público", es a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consistiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas

páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso hayan marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que eligió este tipo de acceso: \_\_\_\_\_

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido.

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Huánuco, 06 de Julio del 2021



Lic. Enf. María Luisa Barrientos Llocce

DNI 22345614



Lic. Enf. GinaLuz Palomino Mendoza

DNI 40567811