

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Satisfacción de madres de RN sobre calidad de  
atención de enfermería en el Servicio de CRED del  
Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022**

Anavela Nohelia Escobar Valero  
Jessica Milagros Cirineo Cajahuanca

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **AGRADECIMIENTO**

Manifestamos nuestro profundo agradecimiento a todos nuestros maestros de la carrera de Enfermería, quienes fueron parte de todo este recorrido universitario, se les agradece por el apoyo, orientación y formación universitaria durante estos años.

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias, por el soporte absoluto, comprensión, apoyo moral, económico y por ser parte de nuestra razón primordial, quienes estuvieron en cada paso, guiándonos para llegar a cumplir nuestras metas profesionales.

## ÍNDICE

<b>Agradecimiento .....</b>	<b>2</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Índice .....</b>	<b>4</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>9</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>11</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>12</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
1.1. Delimitación de la investigación .....	15
1.1.1. Territorial .....	15
1.1.2. Temporal .....	15
1.1.3. Conceptual.....	15
1.2. Planteamiento del problema .....	15
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos .....	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.5. Justificación de la investigación.....	20
1.5.1. Justificación teórica.....	20
1.5.2. Justificación práctica .....	20
1.5.3. Justificación social .....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	23

2.1.3.	Antecedentes regionales .....	26
2.2.	Bases teóricas .....	28
2.2.1.	Satisfacción del usuario .....	28
2.2.2.	Satisfacción sobre la calidad de atención .....	28
2.2.3.	Satisfacción frente a la atención de enfermería .....	29
2.2.4.	Calidad de atención .....	29
2.2.5.	Dimensiones de calidad.....	30
2.2.5.1.	Dimensión Técnico-Científica .....	30
2.2.5.2.	Dimensión Humana.....	31
2.2.5.3.	Dimensión de Entorno.....	31
2.2.6.	Calidad de atención de Enfermería .....	31
2.2.7.	Rol de la enfermera en el consultorio de CRED .....	32
2.3.	Definición de términos básicos .....	32
2.3.1.	Calidad .....	32
2.3.2.	Control Y Crecimiento del Desarrollo (CRED) .....	33
2.3.3.	Satisfacción de madre.....	33
2.3.4.	Recién Nacido (RN).....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>36</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>		<b>36</b>
3.1.	Hipótesis.....	36
3.2.	Identificación de las variables .....	36
3.3.	Operacionalización de la variable .....	37
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>38</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>38</b>
4.1.	Enfoque de la investigación.....	38
4.2.	Tipo de investigación .....	38
4.3.	Nivel de investigación .....	38
4.4.	Métodos de investigación.....	38
4.5.	Diseño de investigación.....	39
4.6.	Población y muestra .....	39
4.6.1.	Población.....	39
4.6.2.	Muestra.....	39
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
4.7.1.	Técnicas.....	40
4.7.2.	Instrumentos.....	41

4.8. Procedimientos para la recolección de datos.....	41
4.9. Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	42
4.10. Aspectos éticos.....	42
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>44</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
5.1. Descripción del trabajo de campo .....	44
5.2. Presentación de resultados.....	44
5.3. Contrastación de resultados.....	79
5.4. Discusión de resultados .....	82
<b>Conclusiones .....</b>	<b>84</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>85</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable .....	37
Tabla 2. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención .....	41
Tabla 3. Edad de las madres .....	45
Tabla 4. Grado de instrucción .....	46
Tabla 5. Número de control de su hijo .....	47
Tabla 6. Edad del recién nacido .....	48
Tabla 7. Usuario .....	49
Tabla 8. Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa. ....	50
Tabla 9. Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales. ....	51
Tabla 10. Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente. ....	52
Tabla 11. En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción. ....	53
Tabla 12. Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé. ....	54
Tabla 13. La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido. ....	55
Tabla 14. La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo. ....	56
Tabla 15. Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración. ....	57
Tabla 16. Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé. ....	58
Tabla 17. Al término del control de CRED, la enfermera se despide de manera cordial de usted y de su bebé. ....	59
Tabla 18. La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé. ....	60
Tabla 19. La enfermera la hace participe del control con el fin de identificar algunos riesgos o disfunción que pueda tener su bebé. ....	61
Tabla 20. Recibe información de la importancia y significado de la asistencia servicio de CRED, de su bebé de forma clara y precisa. ....	62
Tabla 21. La enfermera le sonríe y le habla a su bebé cuando lo examina. ....	63
Tabla 22. La enfermera toma nota y grafica las medidas del talla, peso y perímetro cefálico en el carnet de CRED del bebé. ....	64

Tabla 23. La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé. ....	65
Tabla 24. La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma. ....	66
Tabla 25. Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar. ....	67
Tabla 26. Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera. ....	68
Tabla 27. La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientales, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo y entre otros. ....	69
Tabla 28. Usted recibe consejería de la enfermera sobre los signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35,5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes. ....	70
Tabla 29. Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc. ....	71
Tabla 30. El tiempo de espera para la atención de su bebé es lo normal ....	72
Tabla 31. La enfermera tarda en examinar a su bebé. ....	73
Tabla 32. La sala de espera se mantiene limpia. ....	74
Tabla 33. El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado. ....	75
Tabla 34. El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé. ....	76
Tabla 35. El ambiente del servicio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuada para evitar hipotermia de su bebé. ....	77
Tabla 36. El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros. ..	78
Tabla 37. Matriz de consistencia. ....	92
Tabla 38. Operacionalización de variables. ....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de las madres .....	45
Figura 2. Grado de instrucción.....	46
Figura 3. Número de control de su hijo.....	47
Figura 4. Edad del recién nacido.....	48
Figura 5. Usuario.....	49
Figura 6. Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa. ....	50
Figura 7. Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales. ....	51
Figura 8. Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente. ....	52
Figura 9. En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción.....	53
Figura 10. Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé.....	54
Figura 11. La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido. ....	55
Figura 12. La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo. ....	56
Figura 13. Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.....	57
Figura 14. Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.....	58
Figura 15. Al término del control de CRED, la enfermera se despide de manera cordial de usted y de su bebé.....	59
Figura 16. La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé. ....	60
Figura 17. La enfermera la hace participe del control con el fin de identificar algunos riesgos o disfunción que pueda tener su bebé.....	61
Figura 18. Recibe información de la importancia y significado de la asistencia al servicio de CRED, de su bebé de forma clara y precisa. ....	62
Figura 19. La enfermera le sonríe y le habla a su bebé cuando lo examina.....	63
Figura 20. La enfermera anota y grafica las medidas del talla, peso y perímetro cefálico en el carnet de CRED del bebé. ....	64

Figura 21. La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.....	65
Figura 22. La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.....	66
Figura 23. Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar. ....	67
Figura 24. Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.....	68
Figura 25. La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientales, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo y entre otros.....	69
Figura 26. Usted recibe consejería de la enfermera sobre los signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35,5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes .....	70
Figura 27. Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc. ....	71
Figura 28. El tiempo de espera para la atención de su bebé es lo normal .....	72
Figura 29. La enfermera tarda en examinar a su bebé.....	73
Figura 30. La sala de espera se mantiene limpia.....	74
Figura 31. El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado. ....	75
Figura 32. El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.....	76
Figura 33. El ambiente del servicio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuada para evitar hipotermia de su bebé.....	77
Figura 34. El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros..	78
Figura 35. Satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022.....	79
Figura 36. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión técnico-científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022 .....	80
Figura 37. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022 .....	81
Figura 38. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.....	82

## RESUMEN

El presente estudio “*Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Chilca – Huancayo 2022*” desarrollado en el distrito de Chilca, provincia de Huancayo, región Junín.

**Objetivo:** fue determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca - Huancayo 2022.

**Material y Método:** el enfoque de estudio es cuantitativo, de tipo básico, nivel transversal descriptivo y diseño no experimental. Con una población conformada por 270 madres de RN, que acuden al centro de salud Chilca, como prueba de estudio se seleccionó a 70 madres participantes, se recolecto datos aplicando la encuesta, el instrumento aplicado estuvo compuesto por veinte y nueve ítems, que evalúan la calidad de atención de ofrecida por la enfermera basado en la norma de gestión de calidad del cuidado brindado por el enfermero.

**Resultados:** la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería resulto ser media por 60 % [42] madres de RN, seguido de satisfacción completa con un 34,3 % [24] y una insatisfacción en un orden de 5,7 % [4].

**Conclusión:** finalmente la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca - Huancayo 2022 es media.

**Palabras claves:** calidad, CRED, recién nacido, satisfacción de madres

## ABSTRACT

The present investigation "Satisfaction of NB mothers on quality of nursing care in the CRED service of the Chilca - Huancayo 2022 health center" developed in the Chilca district, Huancayo province, Junín region.

**Objective:** it was to determine the satisfaction of NB mothers about the quality of nursing care in the CRED service at the Chilca Health Center - Huancayo 2022.

**Material and Method:** the study approach is quantitative, of a basic type, descriptive cross-sectional level and no-experimental desing. With population made up of 270 NB mothers, who attend the Chilca Health Center, as a study test, 70 participating mothers were selected, data was collection by applying the suervey, the applied instrument was composed of twenty-nine items, which evaluate the quality of care offered by the nurse based on the standard of quality management of care provided by nuerses.

**Resultss:** the satisfaction of the NB mothers of the quality of nursing care was found to be average for 60% [42] mothers, followed by complete satisfaction with 34.3% [24] and dissatisfaction in an order of 5.7% [4].

**Conclusion:** finally, the satisfaction of the mothers of newborns regarding the quality of nursing care in the CRED service at the Chilca Health Center - Huancayo 2022 is medium.

**Keywords:** CRED, mothers' satisfaction, Newborn, quality

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo de investigación fue establecer la importancia de medir la satisfacción del usuario, ya que en Perú se necesita resaltar el desarrollo de calidad en salud, así mismo el Ministerio de Salud mediante el organismo público de Dirección General de Salud y la Dirección de Calidad en Salud en el marco de Sistema de Gestión de la Calidad en Salud han elaborado un expediente técnico, que sirve como una guía técnica para así poder evaluar la satisfacción de cada usuario que acude a los establecimientos de salud, esto con el fin de estandarizar técnicas e instrumentos que ayuden a la valoración de la satisfacción de cada usuario externo (1).

Vale recalcar que en estos últimos años se elaboraron diferentes actividades y muchas iniciativas que aportarían para lograr la medición de satisfacción, debido a la gran cantidad de demanda de atenciones que muestran hoy en día cada establecimiento de salud. Ahora, los miembros de salud se encuentran interesados en conocer la calidad de atención que ellos desarrollan y depende de dicho éxito ellos pueden potencializarse y diferenciarse ante los demás servicios y/o IPRES. Por lo contrario, los beneficiarios reclaman y exigen sus derechos para que se les dedique un buen trato y una mejor calidad de servicio, ya que ellos son conocedores de dicha calidad de atención que debe brindar el personal de salud, entonces esto hace que haya un aumento en la exigencia de cada servicio o IPRES

Por ello, la enfermera tiene como compromiso brindar atención de calidad y calidez, en base a fundamentos científicos, minimizando riesgos en la prestación de servicios, para ofrecer confianza y certeza a los padres de recién nacidos, y satisfaciendo aspiraciones por cada cita de atención brindada.

Por ende, este trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la satisfacción de cada una de las madres de RN sobre la calidad brindada por parte de las enfermeras del servicio de CRED, debido a que es fundamental, porque solo así se podrá mejorar y potencializar la calidad de atenciones y se diera el caso que dicha área resulte brindar un mal servicio, a esto de dispondrá que se lleve a cabo la mejoría.

La investigación utilizó la teoría de, Avedis Donabedian, que se basa en tres dimensiones; dimensión técnico-científica, humana y de entorno (2), estas dimensiones hacen que el personal de enfermería sea evaluado el buen trato que brinda, los procedimientos que realiza y la infraestructura en el cual los padres y el paciente serán atendidos, si la enfermera cumple con estos requisitos se obtendrá el buen servicio esperado, en base a la calidad y calidez que evalúa esta teoría.

La investigación se estructuró en lo siguiente: Capítulos I: este capítulo plantea el problema, identificando y formulando los problemas, objetivos claros, justificando y mencionando la importancia. Capítulo II: muestra el marco teórico, aquí se realizó todos los antecedentes, a su vez bases teóricas y las definiciones de términos. Capítulo III: se muestra la hipótesis, se evidencia la identificación de variable y operacionalización de variable. Capítulo IV: metodología, en este capítulo se expuso el tipo de estudio, método, nivel y el diseño de investigación, abordando la población y la muestra, en la cual se utilizó los criterios de inclusión y exclusión de la muestra y por lo último se técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Capítulo V: muestra los resultados y la discusión de resultados, cada uno de ellos con sus respectivas análisis e interpretación de datos.

Al final de esta investigación se expone las conclusiones, recomendaciones y cada uno de las referencias y anexos que se utilizaron en este estudio fueron detallados.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Territorial**

El estudio se realizó en el área de CRED, del centro de salud de Chilca, perteneciente a la red de salud Valle del Mantaro, de la ciudad de Huancayo, departamento de Junín.

##### **1.1.2. Temporal**

El estudio se aplicó en el periodo de enero a mayo del 2022.

##### **1.1.3. Conceptual**

La investigación estuvo comprendida por una variable: satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención, la cual es medida con las tres dimensiones: técnico – científico, humana y entorno.

#### **1.2. Planteamiento del problema**

Las entidades de salud tanto públicas como privadas dan prioridad al derecho del goce de salud de los niños y ponen en disposición los servicios asistenciales necesarios para obtener un buen desarrollo físico, sensorial y de lenguaje, por ello, se cree que al realizar las encuestas se pueda obtener datos que demuestran cómo se encuentra la satisfacción del usuario, ya que ellos (as) son los únicos juzgadores de la calidad de atención y de esta manera se tomarían medidas correctas que atribuyan a cambiar falencias, mala praxis y entre otras, de parte del o la enfermera encargada del área de CRED.

En la actualidad el personal enfermero tiene múltiples funciones, que hace que no pueda cumplir con atender la mayor cantidad de niños para cumplir metas o indicadores. Dejando al lado la priorización a la atención del recién nacido, que puede traer consecuencias a futuro, como la deserción a los controles, la no detección temprana de alguna patología. De tal forma, la ineficaz prestación de servicios es evidencia de niños sin controles de CRED, anemia, rendimiento académico bajo. Es por lo que, la calidad de atención es muy importante para brindar una atención oportuna, segura, adecuada, con profesionales capacitados e infraestructura idónea.

A nivel internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que para alcanzar el objetivo de desarrollo sostenible destaca en que la calidad es elemento clave para tener una cobertura sanitaria universal. A nivel mundial, las estructuras de los establecimientos son insuficientes para lograr una calidad de atención adecuada, se estima que, uno de cada ocho centros de atención no cuenta con agua potable, 1 de cada 6 establecimientos no cuentan con lavatorios para lavarse las manos y 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento. Se calcula que el 24 % de la población mundial viven de forma precaria y las prestaciones de salud carecen de servicios esenciales para una buena calidad de atención, esto es reflejado en los registros por la gran cantidad de muertes infantiles, neonatales y maternas que pueden ser prevenibles (3).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS); en una investigación realizada a siete países de la región, sobre la experiencia y la confianza que muestran las personas, familias y comunidades en los servicios de salud, los resultados muestran una gran cantidad de usuarios insatisfechos, se mostró que un 30 % de la población no cuenta con acceso a servicios de salud preventivo y, la población que accede, solo el 39 % consideró que la calidad de atención era buena, y 61 % informó que no hay una buena coordinación para la atención. El 45 % de la población utiliza los servicios de emergencia en situaciones que se podrían ser atendidas en el primer nivel de atención, esto debido a las deficiencias que tiene el primer nivel, para brindar una atención de calidad y el 75 % manifestó que se tienen dificultades para recibir servicios de atención los fines de semana (4).

A nivel nacional, según el Ministerio de Salud (MINS), hace mención que la calidad de atención es muy importante, es por eso que busca mejorar los servicios de atención al ciudadano y de esta manera se logre la calidad, pero un gran obstáculo es la deficiencia de la entrega de servicios de salud, y para fortalecer este sector implementaron las Redes Integradas de Salud (RIS) con la finalidad de colaborar a mejorar el acceso de la población a las áreas de salud de forma eficiente y de mejor calidad, confirmando así la Política Nacional Multisectorial de Salud 2030 “Perú, País Saludable” (5).

El Minsa, mediante los establecimientos de salud, considera que CRED es una importante actividad preventiva, ya que vela por el excelente desarrollo de los menores de 5 años. Entonces, el Minsa realizó un valioso esfuerzo con el objetivo de perfeccionar los servicios y dejar a gusto a la población infantil (6).

En la Revista Peruana enfocada a la Medicina Experimental y Salud Pública, publicó un artículo enfocado hacia los factores asociados para el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de un año esto en los centros de salud de las regiones del Amazonas, Pasco y Loreto, es así que menciona que los factores relacionados para el cumplimiento del CRED son variadas según región. Ya que uno de los principales inconvenientes sería las diversas funciones que desarrolla el profesional que atiende en CRED, y por esa razón se pierde la oportunidad de atención al niño. Es por lo que, se debe garantizar la implementación de personal y brindar un buen trato hacia los pacientes (7).

A nivel regional, el estudio realizado en la provincia de Tarma, en la red de salud, fue aplicado a usuarias que acudieron a los consultorios de CRED, donde se evidenció el grado de satisfacción de cada usuaria en los consultorios, con respecto a la calidad que son brindadas en las atenciones programadas, la edad es el factor biológico que está relacionado a la experiencia y asistencia de los usuarios donde se encuentran poco satisfechas en sus expectativas con 36.7 % y en su percepción 44,3 %. Y las madres menores de 26 a 35 años se encuentran poco satisfechas en sus expectativas con 20,9 % y, en su percepción, las menores de 25 con 26,8 % (8).

En la encuesta realizada por la Dirección Regional de Salud Junín (Diresa), para el cumplimiento del indicador establecido en el Plan Estratégico Institucional (PEI), realizó el estudio con la finalidad de reconocer las causas principales que evidencian el grado de satisfacción de cada usuario, y así poder mejorar las calidades de atención en salud. En 2019 se evaluó el grado de satisfacción de cada usuario que eran atendidos en los diferentes establecimientos de salud del primer nivel de complejidad, teniendo el resultado que un 50.7 % de encuestados se encuentra satisfecho y que el 49.3 % insatisfecho y gracias a dicha evaluación se implementaron acciones, que ayudarían a la mejoría de atención e infraestructura de los diferentes establecimientos (9).

Por otro lado, en estos últimos años a raíz de la pandemia por Covid-19, se emitió el Decreto de Urgencia N.º 025-2020, dictándose medidas urgentes y excepcionales con el fin de reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria, disponiendo que el Ministerio de Salud sea

el ente encargado de planificar, dictar, dirigir, coordinar y supervisar todas las acciones orientadas a la prevención, protección y control de la enfermedad producida por Covid-19 (10).

Así, en el acápite 6.4. del (Plan Nacional de Reforzamiento de los servicios de Salud y Contención de Covid-19), a fin de hacer frente a la pandemia y en el uso de las facultades del Ministerio de Salud, el ente rector dispuso la reestructuración del flujo de las diferentes atenciones brindadas en cada servicio de salud, lo cual incidió en la adecuación de las diferentes unidades productoras de servicio de salud para asegurar el proceso de atención de los pacientes, acorde a la realidad de cada establecimiento (10).

En ese sentido, en varios establecimientos de salud de primer nivel, tal es el caso del establecimiento de salud que se encuentra ubicada en el distrito Chilca, unidad de análisis de la presente investigación, se dispuso la atención de manera progresiva de los servicios del CRED. Pese a la importancia del mencionado servicio, ya que incide en identificar de forma anticipada todos los riesgos, trastornos o alteraciones, del mismo modo poder reconocer a tiempo la presencia de ciertas enfermedades, por la cual estas acciones estrían facilitando para un mejor diagnóstico, intervención y rehabilitación pertinente en los menores.

Considerando que, en el área perteneciente de CRED, en las atenciones brindadas por los enfermeros (as), se debe de cumplir ciertos procesos, la cual da inicio con la valoración, planificación y ejecución, que proporciona una mejor atención al niño y a la vez a la madre. En relación a la atención brindada, existen diversas quejas que son emitidas mediante los medios de comunicación, mencionando un servicio deficiente de las enfermeras a los usuarios, tratos inadecuados, manifestando así la escasa tolerancia que pueda mostrar para que resuelva algún pedido o alguna inquietud mostrado por las madres, así también la escasa información de cualquier procedimiento, por lo que conllevaría a retrasar la atención y generar expectativas negativas.

En ese contexto, la presente investigación tuvo como meta investigativa, determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED. Y así, identificar en qué magnitud de calidad de atención falta por mejorar para poder tomar medidas necesarias, para poder mejorar y perfeccionar la calidad de atención con el fin satisfactorio del usuario. Razón por la que se plantea la investigación bajo las siguientes consideraciones:

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Chilca – Huancayo 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022?

¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022?

¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022.

Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022.

Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Quedando en evidencia que este estudio tuvo como línea de investigación la seguridad y calidad del cuidado, ya que evidencia y evalúa la calidad de servicios prestados hacia la sociedad.

El presente estudio tuvo su máxima intención aportar actualización de datos para conocimiento en las áreas de calidad de los sectores de salud se hace referencia a la calidad de satisfacción que tienen las madres de RN (recién nacidos), sabiendo que existe investigación de satisfacción de madres en niños del mes en adelante y menores de 5 años, más no específicamente de RN, internacionales, nacionales y mucho menos regionales, no se habla de la importancia y necesidad de ser atendidos precozmente. Entonces, vale recalcar la importancia de esta investigación, ya que se tuvo como propósito proporcionar referencia bibliográfica reciente, con los autores más reconocidos; constituyendo una fuente primaria para investigaciones explicativas o predictivas con buenos aportes teóricos en diversos conceptos relacionados a la calidad.

### **1.5.2. Justificación práctica**

De manera práctica, la investigación realizada sirvió para los profesionales de enfermería, para dar solución y mejoría a esas deficiencias que evaluó esta investigación, y de esta manera, ellas puedan brindar atención de calidad a las futuras madres, además, es necesario y como deber de enfermería perfeccionar la calidad de atención, por ser prestadores de servicio, por ende esta investigación hace que el personal de salud en especial los especialistas de dicho servicio puedan plantear mejores estrategias, formulando planes y educación continua de calidad de atención a las madres y sobre todo madres de RN. Por si fuera poco, esta investigación también sirvió para brindar información actualizada al establecimiento de salud y de esta manera encontrar las deficiencias en su infraestructura de su servicio.

### **1.5.3. Justificación social**

Ayudó a las madres, porque permitió evidenciar en mayor adherencia y, a ser más participes en los controles y seguimiento de cada cita de sus niños, ya que solo así ellas pueden disminuir o evitar riesgos a padecer de sus recién nacidos durante su etapa de desarrollo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En la tesis “*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital general de El Milagro*” (11) el fin del estudio fue evaluar el grado satisfactorio de cada uno de sus usuarios con respecto a las atenciones, y calidad brindada en el área de emergencia pediátrica del hospital.

Tuvo como metodología a Servqual que tiene cinco dimensiones de evaluación las cuales son seguridad, empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta; como muestra tuvieron 357 representantes de los niños, el diseño fue transversal analítico. Su resultado fue que existe insatisfacción en los usuarios del servicio de emergencia pediátrica en tangibilidad, empatía, seguridad y fiabilidad; por otro lado, la técnica de respuesta fue calificadas con una satisfacción parcial, sin embargo, la perspectiva como percepción resultaron bajas valoraciones. En conclusión, se evidenció que el servicio no brinda una buena seguridad a sus pacientes y que las atenciones realizadas son deficientes en calidez del trato (11).

Peralta (12), realizó el estudio “*Calidad percibida relacionada con el cuidado de enfermería por familiares en hospital del IMSS*”, el propósito fue evaluar la calidad obtenida relacionada con las atenciones realizadas de la enfermera por familiares del paciente pediátrico en el Hospital General Regional. La metodología utilizó un estudio

cuantitativo, descriptivo, transversal, con 105 participantes y aplicaron el cuestionario SERVQHOS-E, donde analizaron la estadística descriptiva y analítica univariadas. El resultado fue que el familiar percibe muy satisfecho 31.4 %, satisfecho 61 % y poco satisfecho 7.6 %. Y en la categoría de los aspectos tangibles se identificaron valores altos en la variable amabilidad con 32 % y trato personalizado 32 %, con valores por debajo de la media en satisfacción. En conclusión, terminó cumpliéndose sus objetivos propuestos y aceptaron la hipótesis de investigación, para ello lograron identificar deficiencias que se pueden gestionar y así mejorar la atención de cada una de las enfermeras.

En la tesis “*Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería*” (13) el objetivo que tuvo este estudio fue determinar la relación entre los factores personales como biológico (sexo y edad), socioculturales (escolaridad y hospitalizaciones previas) y psicológicas (manejo de síntomas y estado de salud percibido). En su metodología, el diseño fue descriptivo correlacional con una muestra de 217 pacientes hospitalizados; para la recolección de datos utilizaron el cuestionario Salud SF – 36 y el cuestionario de evaluación para saber la satisfacción de pacientes en referencia a las atenciones brindadas por la enfermera - CARE – Q.

Sus resultados fueron que, el 74.7 % reportó percepción de manejo de un síntoma bueno, en cuanto al porcentaje de satisfacción de los usuarios en referencia a las atenciones que brindaron las enfermeras fue 81.78%. En conclusión, se estableció relación con el estado de salud percibido a través de las correlaciones entre las dimensiones de salud general y vitalidad (13).

Aldana et al. (14), realizaron la tesis “*Satisfacción de los padres de niños que asistieron al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero*”, su propósito fue diferenciar la satisfacción que tienen las madres y/o padres de los niños que acudieron al plan estratégico para detectar a tiempo alguna complicación que podría tener el niño.

El método que utilizaron fue de tipo descriptivo – cuantitativo, para la recopilación de los resultados usaron como instrumento su encuesta, como técnica de entrevista de 10 ítems y como muestra fue 274 usuarios. En los resultados, el cuidado realizado por el asistente de enfermería 94,2 % mencionó estar satisfecho con los cuidados del personal del servicio, el 5,5 % mencionó estar insatisfecho y el 0,30 % no

dio su versión. En conclusión, la calidad del cuidado que recibe el usuario, deja en claro que tan importante es la satisfacción o insatisfacción (14).

Augusta y Ortiz (15) realizaron la tesis *“La calidad del cuidado de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín”*, la finalidad del estudio fue analizar la relación existente, que se encontraría el grado satisfactorio de las madres con calidad de atención brindada por parte de las enfermeras en el cuidado de los RN. Su metodología fue descriptiva, de diseño transversal con el método analítico – sintético, para la recolección de datos usaron una encuesta y como muestra se tuvo a 45 personas.

Los resultados fueron que el 86 % dio positivo a la calidad, continuidad, atención y prontitud que brindan las enfermeras. En conclusión, la calidad obtenida por la atención, infraestructura y organización percibida por parte de cada una de las madres fue de buena a excelente (15).

Caizabanda (16) ejecutó la investigación *“Nivel de satisfacción de pacientes y su relación con las funciones de enfermería. para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el periodo marzo – agosto 2015”*, el propósito fue estudiar el grado de satisfacción de los cuidados de cada uno de los niños que se encontraron internados dentro del hospital, en relación con cada atención que brinda la enfermera en el área pediátrica. La metodología fue descriptiva con un diseño - transversal y de cohorte, para su recolección de datos fue mediante encuestas, indagaciones e instrumentos de recaudación de información por medio de cuestionario y con una muestra de 90 pacientes pediátricos.

Los resultados finales establecidos, fueron que el grado de calidad brindado por el enfermero(a) obtenido en dicha entidad de salud es regularmente aceptable. En conclusión, la satisfacción obtenida frente a la calidad brindada por el enfermero(a) es medianamente tolerable, ya que es esto es importante para perfeccionar la forma de brindar información adecuada y elaborar planes que ayuden a ofrecer un trato agradable, confiable y respetuosamente a todos los acreedores (16).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En la investigación *“Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la Ipress Bellavista Nanay,*

*Punchana, Perú, 2020*”, la meta de este estudio fue establecer qué relación existe entre la calidad de atención ofrecido por el enfermero(a) y el nivel encontrado por la satisfacción de cada una de las madres que tienen hijos menores de un año, que son acreedores del servicio de CRED. El enfoque metodológico de este estudio fue el no experimental con un diseño descriptivo, de corte transversal- correlacional, la cual tuvo como muestra de estudio establecido a 120 beneficiarias. El resultado fue, que 76,7 % de usuarias dio a conocer que la calidad de atención ofrecidas por el enfermero(a) es alta y el 23,3 % media; 87,5% presentó grado satisfactorio alto y solo el 12,5% presentó satisfacción media. En conclusión, estadísticamente hay una relación significativa- existente en cuanto a la calidad de atención ofrecido por el enfermero(a) y el grado satisfactorio que tienen las madres de acuerdo al servicio prestado (17).

En la tesis “*Satisfacción de madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, abril – julio, 2019*”, el propósito fue detallar el grado satisfactorio que obtiene las madres asistentes al consultorio de CRED. El método planteado fue investigación cuantitativa, de corte transversal y descriptiva, la cual su población de estudio fue de 2000 madres, pero como muestra tomaron a 150 pacientes que se hacen atender en emergencia. Tuvo como resultado que, un 64.0 % manifestaron satisfacción bajo, 23 % tuvo satisfacción media y con tan solo el 13% tuvo satisfacción alta frente al cuidado enfermero(a), en cuanto a la dimensión técnico-científico se tuvo que 61% de usuarias obtuvieron una satisfacción alta. Conclusión, el gran porcentaje de las madres dio a conocer poca satisfacción (baja) en cuanto a la dimensión interpersonal y en el entorno, al recibir la atención en las áreas de CRED (18).

En el estudio realizado “*Satisfacción de todas las madres sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de salud Morro Solar, Jaén, 2019*”, el fin fue establecer el grado satisfactorio alcanzado por parte de las madres, que tienen niños de la edad de un año, frente a la calidad de atención que es ofrecido por el personal enfermero(a) en el área de CRED. Su metodología fue descriptiva de cohorte transversal y con una muestra de 59 progenitoras de los niños a quienes se le realizó una encuesta. Dando como resultado en las diferentes dimensiones los siguientes porcentajes de satisfacción: en dimensión Humana con un 62,7%, seguida de Técnico-Científica con 67,7% y en el Entorno con 40,7% es media. El 81,4 % a nivel global las madres manifestaron tener satisfacción media. Conclusión, el grado de satisfacción que muestran las madres a nivel global es intermedia. Por ende, aceptaron la hipótesis realizada (19).

En la tesis “*Satisfacción de madres sobre calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, puesto de salud I – 2 Amantani, Puno, 2018*”, el propósito establecido fue, saber el grado satisfactorio de madres sobre la calidad de atención ofrecida por el personal encargado – enfermero(a) en los consultorios de CRED. En su metodología estableció un enfoque de tipo cuantitativo, fue descriptivo – simple, no fue experimental, con cohorte transversal, su población fue de 200 usuarias y la prueba fue con 54 usuarias que tienen acceso al servicio. Los resultados fueron que, el 48.14 % presentó satisfacción media, el 44.45 % satisfacción alta y el 7.41 % presento insatisfacción, frente a la satisfacción de servicio prestado. En conclusión, el grado de satisfacción obtenida por las usuarias con respecto a la calidad de atención brindada en el puesto de salud por la enfermera encargada resultó ser una satisfacción media (20).

En la tesis “*Satisfacción de madres de los niños menores de dos años sobre la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de crecimiento y desarrollo centro de salud, Comunidad Saludable, abril 2018*”, el propósito de este estudio fue establecer el grado satisfactorio que obtienen las madres de los niños que son menores de dos años frente a una atención de calidad por parte de las enfermeras en las áreas de CRED, su metodología que estableció fue, investigación de tipo cuantitativo, fue descriptiva y de cohorte transversal como técnica para la recolección de datos fue un formulario de tipo cuestionario y con una muestra de 45 madres. Los resultados fueron que, el 64,4 % tiene satisfacción media, solo el 24,4 % de usuarias satisfacción alto y con solo el 4,4 % satisfacción baja. En conclusión, frente a la atención de calidad ofrecido por el personal enfermero (a) en termino global es que el 68,9 % es medio y el 31,1 % es alto (21).

En la tesis “*Satisfacción de madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la percepción de calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa Universal*”, el propósito del estudio fue señalar la relación existente entre satisfacción de cada madre que asiste al área de CRED y las percepciones que tienen sobre la atención de calidad del enfermero(a) en el establecimiento de salud. Su método fue, un estudio cuantitativo, correlacional descriptivo, de corte transversal y con un diseño no experimental, su población establecida tuvo a 156 usuarias, y con una muestra de 52 madres que acuden al establecimiento de salud. En los resultados finales se muestra que, el 58,8% de las usuarias percibieron satisfacción baja, mientras que solo un 5,9% tienen satisfacción alta frente a la atención que se les brinda. En conclusión, la relación que se

tiene de la satisfacción obtenida de la madre frente a la atención de calidad de la enfermera según la percepción, se relaciona que es de manera significativa (22).

En la tesis “*Satisfacción de madres sobre calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa preescolar del centro de salud Perú IV zona, Lima, 2019*”, el fin del estudio para determinar, el grado satisfactorio que tendría las madres frente a una atención de calidad atención recibida por las enfermeras en los controles de CRED. Su método investigativo fue, enfoque cuantitativo, con un nivel-descriptivo, con diseño transversal- no experimental y de cohorte transversal, en la recolección de datos de uso como instrumento un cuestionario de 25 ítems. Tuvo una muestra conformada por 92 madres. El resultado fue 10.9% de usuarias con un grado satisfactorio alto, 51.1% de usuarias con grado satisfactorio medio y 38% con satisfacción baja. En cuanto a sus dimensiones resulto lo siguiente; Humana satisfacción alta 31.5%, media en un 20.7% y baja 47.7% Técnico-científica se mostró una satisfacción alta 3.3%, solo un 39.1% media y con tan solo 57.6% baja. Por último, Entorno, se mostró que el 12 % de satisfacción es alta, mientras que el 46,7 % mostro satisfacción media y 41,3 % de usuarias mostro satisfacción baja. Se concluyó que, en cuanto al grado de satisfacción obtenida, todas las madres que acudieron al establecimiento de salud en el área de CRED, tienen un grado de satisfacción medio frente a la atención recibida (23).

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

En la investigación “*Satisfacción de madres de niños menores de dos años, sobre calidad de atención ofrecida por la enfermera en el consultorio de CRED del puesto de salud Huari - Huancayo 2021*”, el propósito de estudio fue indicar el grado satisfactorio de las madres llevan a sus controles a sus hijos menores de dos años, frente a la atención de calidad que ofrece el enfermero(a) en el área de CRED. La metodología que estableció fue, estudio descriptivo – simple, el diseño de este estudio fue no experimental y de cohorte transversal, su población establecida fue de 30 usuarias que tiene hijos menores de dos años que son atendidos en el establecimiento de salud, como instrumento utilizó la técnica de la encuesta y para obtener el análisis estadístico de cada uno de los datos fue utilizado el SPSS v25. Los resultados obtenidos; se logró la identificación de la dimensión planteada, que es técnico- científico resultando que el 73,3 % menciona tener satisfacción media, de igual manera la dimensión humana con un 56,6% menciona tener un grado satisfactorio medio, en cuanto a la dimensión entorno con un 50% tuvo un grado satisfactorio medio. Se concluyó, que al determinar el grado satisfactorio de las usuarias que tienen hijos menores de dos años frente a la atención de calidad brindada por el

personal enfermero(a), que acuden al servicio de CRED. Las usuarias tuvieron una satisfacción del 67%, que es considerada media (24).

En la tesis *“Percepción de madre frente a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo, 2019”*, el fin del estudio fue: la percepción obtenida de cada una de las usuarias frente a la calidad de los servicios prestados por los enfermeros (as) en el área de CRED. Su enfoque establecido de investigación fue: descriptivo, de cohorte transversal y se tuvo como muestra a 50 usuarias con hijos que asisten al área de CRED de dicho lugar. Tuvieron como resultados que, un 50% de las usuarias que fueron encuestadas, en referencia a la dimensión Técnico-científico tienen percepción regular, en la dimensión humana un 48 % menciona tener una percepción regular y en la dimensión entorno el 58% de las usuarias mencionan tener percepción regular. Se concluyó, que el total de las usuarias que fueron encuestadas para saber la percepción que mostraban frente a la calidad de atención que brinda la enfermera (o), el 86% tienen una mejor percepción (25).

En la tesis *“Nivel de satisfactorio de beneficiarias que acuden a los consultorios de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años Huariaca 2020”*, su propósito de estudio fue, establecer el grado de satisfacción de cada usuaria que acude al consultorio de CRED. El enfoque que utilizaron fue, descriptivo – transversal, cualitativa; su población decidida fue 550 usuarias, la cual se seleccionó como muestra a 98 usuarias de hijos menores de cinco años y para recolectar datos se usó como técnica una encuesta y como herramienta fue un cuestionario, que es una guía para la medición de la satisfacción de los miembros externos y se aplica en establecimientos de salud (Servqual- modificado). Tuvieron como resultado insatisfacción con un 13.3 % y consideraron que se debe mejorar el grado de satisfacción. En cuanto a la dimensión fiabilidad se mostró un 14.7 %, frente a los aspectos tangibles se mostró el 11,5%, de acuerdo a la capacidad de respuesta 8,4%, y con un mayor porcentaje encuentra la dimensión seguridad mostrado en un 21.4 %. Este estudio se concluyó que, existe insatisfacción por las madres que fueron atendidas en las áreas de CRED, de la misma forma se podría mencionar que se concluyó de acuerdo a los datos mostrados en los porcentajes, que existe un grado de insatisfacción (26).

La tesis *“Satisfacción relacionado con la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud La Esperanza, Chilca, 2020”*, el fin fue, indicar la relación que podría existir en la

satisfacción y la calidad de servicio de los profesionales de enfermería hacia las usuarias que acuden al área de CRED del Puesto de Salud La Esperanza-Chilca. La metodología fue de diseño no experimental de tipo transversal y descriptivo; para la operacionalización de las variables se empleó los criterios de exclusión encuestando a 195 usuarias con hijos menores de cinco años, a quienes se les aplicó bajo las condiciones éticas del estudio, un cuestionario sobre el servicio brindado por la enfermera (o) y un cuestionario de satisfacción anticipadamente validadas y confiables. Tuvieron como resultado: según el nivel de significancia = 0.00 se demostró que existe relación entre la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, los aspectos tangibles y empatía con la atención humana, oportuna y segura del profesional de enfermería. Como conclusión, demostraron que existe correlación entre satisfacción de cada una de ellas y calidad de atención brindado por el profesional encargado (enfermera) (27).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. satisfacción del usuario**

Es una guía técnica que evalúa la satisfacción de cada usuario externo, en la que menciona que satisfacción es el nivel de desempeño brindado por la organización de salud, en relación a cada una de las percepciones y expectativas que muestra el usuario experimente en los servicios ofrecidos. La satisfacción expresada de las usuarias implica comparación de las expectativas que mantiene sobre el servicio (28).

### **2.2.2. Satisfacción sobre la calidad de atención**

Según, Donabedian (2), es una escala para evaluar la calidad de atención se direcciona con frecuencia a objetivos, generado la precisión de implantar escalas más subjetivas: estas serían indicativos de calidad, dichas dimensiones favorecen a las necesidades y percepciones, en lugar de métodos precisos que detallen la satisfacción del beneficiario.

Para evaluar la satisfacción de usuario existe tres grados y/o niveles que son:

**Satisfacción completa:** cuando las perspectivas del usuario (a) todo el tiempo fueron atendidas de manera completa.

**Satisfacción media:** las perspectivas del usuario (a) fueron atendidas de manera moderada.

**Insatisfacción:** se refiere que las perspectivas del usuario (a) no han sido atendidas, de tal manera que, no están satisfechas por completo (2).

### **2.2.3. Satisfacción frente a la atención de enfermería**

Según Ortega et al. (29) definen la satisfacción en relación frente a la atención del enfermero(a) como un sentimiento subjetivo, ya que en este proceso el paciente será capaz de percibir la importancia que les dan a sus necesidades y, por ende, el bienestar de su salud. Para que sea efectiva la satisfacción es indispensable la relación mutua de enfermera y paciente, de manera que, es el eje articulado en la asistencia, tecnológico y humanizado dirigido al cuidado de enfermería con calidad.

### **2.2.4. Calidad de atención**

La OMS menciona que calidad de servicio ofrecido es el nivel en la que las áreas sanitarias establecidos hacia la población, aumenten la probabilidad de lograr los resultados deseados. La calidad de la atención se encuentra continuamente en mejora, ya que, a los usuarios se les evalúa periódicamente cada una de las prestaciones de servicios por parte del personal de salud (30).

Molina et al. (31) mencionan que la calidad de enfermería es una de las mejores praxis, que se determina como uso de recursos para conocer la satisfacción de los pacientes con las atenciones recibidas. La calidad se logra a medida que el usuario haya recibido el servicio mediante un proceso evidenciado con tecnología y ciencia, lo que manifiesta haber realizado el bien o el mal. Todo este sistema es manejado por el personal de enfermería, quien toma decisiones en cada accionar clínico, demostrando habilidades basadas en principios, costumbres, autoridad, ensayo y error, razonamiento lógico, etc. (31).

Según el Minsa, la calidad de atención son toda actividad que realizan cada uno de los establecimientos de salud, durante el tiempo de atención al usuario, desde el método Técnico-humano, para obtener los resultados aspirados en el ámbito de eficacia, eficiencia, seguridad y satisfacción de los usuarios por parte de los profesionales de salud (32).

La norma gestión de la calidad del cuidado enfermero, hace mención que para realizar la evaluación de calidad empleo varios modelos. Para la presente propuesta se aplicó el modelo de Donabedian, quien aconseja plantear la calidad a partir de tres dimensiones: dimensión Técnico-científica, dimensión Humana y dimensión de Entorno, cada una se encuentran requisitos de calidad que son característicos al servicio de salud (33).

## **2.2.5. Dimensiones de calidad**

### **2.2.5.1. Dimensión Técnico-científica**

Esto detalla la fisonomía científicos y los aspectos técnicos que son aplicados en las atenciones, y cuyas propiedades básicas son las siguientes:

- **Efectividad**

Se logra cuando existen cambios favorables en la salud de las personas.

- **Eficacia**

Esta referido al alcance del objetivo plantado, al realizar las prestaciones de servicio, esta se dará con la aplicación positiva de normas y técnicas administrativas.

- **Eficiencia**

Está definido por lograr los objetivos utilizando de manera óptima los recursos.

- **Continuidad**

Es la realización sin pausas del servicio, dejando de lado las pausas o repeticiones.

- **Seguridad**

Referida a la manera de la realización de los servicios en salud junto a la estructuración en los procesos que permiten maximizar el beneficio y acortar el riesgo en salud de las personas.

- **Integralidad**

Es la atención oportuna de cada persona y el interés en la salud del acompañante.

### **2.2.5.2. Dimensión humana**

Explica el contexto interpersonal durante la atención, lo que contempla las características siguientes:

- **Respeto**

A cada rasgo individual de la persona, así como sus derechos y la cultura misma.

- **Información**

La información debe ser de claridad para el usuario o por quien será responsable de la misma, así como verídica y eficaz.

- **Interés**

Son las necesidades y requerimientos por el usuario de acuerdo a sus percepciones.

- **Amabilidad**

Referido al trato amable y solidario en cuanto a la atención brindada.

- **Ética**

Son las virtudes y cualidades éticas aceptados por la sociedad, estas serán orientadas en conducta y deber de cada profesional

### **2.2.5.3. Dimensión de entorno**

Está dado por acciones favorables que las instituciones facilitan al personal para brindar una mejor atención al prestar los servicios, esto aportaría para el provecho del beneficiario, la infraestructura y la comodidad hace que el usuario mantenga un clima de confianza en cada atención.

### **2.2.6. Calidad de atención de Enfermería**

Según la norma “Gestión que determina la calidad de cuidado enfermero(a)”, menciona que el cuidado de enfermería, son un grupo de funciones a desarrollar de la enfermera en relación al cuidado y atención del usuario, basadas en el dominio técnico-científico y la relación interpersonal, para así comprender las necesidades del usuario (33).

La calidad que se muestra en cada prestación de servicio de la enfermera, se comprende como la atención personalizada de manera oportuna, continua, eficiente y con un trato humanizado, de tal manera que, la calidad de atención está orientada al cuidado de enfermero para brindar ayuda de manera efectiva y eficiente al usuario, estableciendo estándares técnicos, científicos, éticos y humanos (33).

### **2.2.7. Rol de la enfermera en el consultorio de CRED**

Cada enfermera desempeña un papel importante en la atención de los infantes menores de cinco años, que son atendidos en el área de CRED, su principal rol es de carácter preventivo y promocional, las funciones a realizar por la profesional es la: detección precoz de las enfermedades, seguimiento del control de desarrollo, crecimiento y vacunación de acuerdo a su edad. La aplicación de nuevos perfiles de enfermería contribuye asumir funciones con más autonomía en la atención primaria, y así el rol de la enfermera aumentaría su eficacia y mejoraría los resultados de salud en la atención infantil (6).

La vigilancia ejercida por las enfermeras hacia la salud de los niños contribuye a la disminución de la vulnerabilidad, porque tienen acciones con las familias, favoreciendo la capacidad de respuesta de salud, y así alcanzar los indicadores de salud infantil. La atención brindada por la enfermera hacia las necesidades del niño es prestar cuidados de salud, educación y abogacía en salud, proporcionando acciones que eviten enfermedades prevenibles de la infancia (6).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Calidad**

Bondarenko (34) señala que la calidad nace con la humanidad en esos tiempos inmemorables, cuando el ser humano hizo esfuerzos constantes por la búsqueda de mejor calidad de vida en todos los aspectos. Con el transcurso del tiempo el concepto de calidad se fue transformando para distintos elementos. En la actualidad, se puede hablar con normalidad en relación a la práctica multidimensional y polifacética en cualquier rubro de la vida o disciplina y así teniendo un sentido de calidad, superioridad o excelencia.

Escobar y Mosquea (35) mencionan que alrededor del mundo la calidad se define de muchas maneras, para utilizarla en su beneficio social, llegando a concluir en su gran

mayoría que es una estrategia para satisfacer y resolver necesidades del cliente en su totalidad. Es ahí donde los prestadores del servicio aplican su talento y el compromiso para la continua mejora en el proceso del servicio de la organización.

García (36) atribuye que, en los Estados Unidos de Norteamérica el Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias, define que la calidad en salud es el grado y/o nivel de satisfacción. Es por lo que, cada servicio de salud intensifica su probabilidad de resultados esperados. Por esa misma razón, la calidad lleva dos conceptos como excelencia técnica, esto se define como decisión adecuada, habilidades en el manejo de técnicas y buen juicio. Es decir, hacer lo correcto y correctamente. La otra definición es: adecuadas interacciones, esto se caracteriza por influir en la comunicación, confianza, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad.

### **2.3.2. Control y crecimiento del desarrollo (CRED)**

Según la norma técnica de salud que establece pautas para realizar la atención y/o seguimientos a los controles de crecimiento y desarrollo de los niños (as) menores de cinco años. Define que es el conjunto de actividades prolongadas durante el proceso a realizar del personal de salud, con el único propósito de velar de manera oportuna, individual y adecuada, todo el proceso de desarrollo y crecimiento de los niños, sin poner en riesgo cierta alteración que podrían presentar los niños durante su desarrollo (37).

Según Melitón (38), menciona que la estrategia para seguir con el control y crecimiento del desarrollo de los niños, tiene tres aspectos que los caracteriza en el proceso: 1) cambios en magnitud, esto es el aumento o el crecimiento de tamaño del cuerpo, así mismo, del organismo del niño; 2) cambios de características, esto refiere a que sí, un recién nacido realiza movimiento por reflejos y estos más adelante van cambiando a movimientos intencionales de manera somática; y 3) perfeccionamiento de la estructura y funciones, esto último es la maduración e el incremento de células, modificaciones que van ser realizadas en función y migración dentro del órgano, ocurre simultáneamente de acuerdo al ritmo del crecimiento en cada organismo, aparato y sistema.

### **2.3.3. Satisfacción de madre**

Dos Santos (39) señala que la satisfacción es positiva como resultado del consumidor, ya sea por un bien o un servicio; también es un estado emocional del

consumidor que proviene cuando muestra juicio e interés cognitivo. Del mismo modo, esta actitud es de corto plazo, ya que depende de una evaluación que hace hincapié ante un desliz o un bajo rendimiento de calidad del personal. Satisfacer al usuario es fundamental para el mercado, teniendo así un valor importante, ya que supera o da a conocer expectativas positivas esperadas por el cliente de dicha identidad.

Velandia et al. (40) mencionan que satisfacción, es la definición de la acción de placer, dar gusto, la realización del deseo, razón, satisfacer o la acción de alguna queja, incluso puede ser comprendido por; que se debería dar solución, llenar, cumplir o saciar, estar conforme con uno o con algo; es decir, es hacer bastante. Se puede ver que hay muchas definiciones y que resulta difícil determinar, pero en esencia, la satisfacción es el respecto de algo o alguien solo si se espera algo que se quiere o se desea. Se dice también que la satisfacción es el resultado de un proceso que inicia en la percepción de las personas y culmina en el mismo, siendo así subjetivo por naturaleza con la medición e interpretación de su presencia.

Morillo y Morillo (41) definen que la satisfacción es una percepción psicológica que implica sentimiento, bienestar y placer por haber obtenido lo que esperaba de algún servicio o producto. La satisfacción del usuario se obtiene a base a las expectativas, y que cuanto más la identidad cumple con lo deseado habrá satisfacción, siendo el principal criterio para la perdurabilidad de dicha institución.

Se menciona que, se tiene una manera eficaz para medir el nivel de expectativas y requerimientos de las personas. En resumen, se explica la relación cercana que poseen la satisfacción y excelencia de servicio (42).

Para la respuesta positiva de las usuarias es indispensable tener en cuenta estos aspectos siguientes:

- **Actitudes profesionales**

Tanto la postura con la ética profesional debe de tener una relación estrecha positiva para asegurar la seguridad y pericia de los pacientes garantizar la asistencia oportuna y confianza mutua.

- **Clima de confianza**

Es la circunstancia adecuada con el propósito de que cada usuario pueda expresarse con toda confianza sus problemas, inquietudes, sentimientos y sus quejas por las fallas del servicio y así de esta manera el personal de salud le quede claro sus deficiencias y atribuya la mejoría brindando un buen apoyo.

- **Comunicación**

Es todo un sistema que se ejecuta al momento de brindar consejerías y/o explicaciones, siendo estas claras y poniendo en primer lugar la costumbre, la cultura, el origen y respetando la privacidad, ya que solo así se puede ganar la confianza y lograr un dialogo mutuo y beneficioso.

- **Competencia técnica**

Todo conocimiento y habilidad propios de cada profesional tienen que salir a flote para que esto les atribuya a mejorar sus competencias, que solo así siendo aplicadas durante el procedimiento asistencial podrán caracterizarse ante la demanda como uno de los mejores.

#### **2.3.4. Recién nacido (RN)**

Gómez et al. (43), definen que el recién nacido es un producto desde el día del desprendimiento del organismo de la madre y que empieza manifestarse con vida como movimientos respiratorios, latidos cardiacos o con movimiento más definidos con músculos voluntarios, es decir, desde el nacimiento hasta los 28 días de nacido vivo.

Según el Minsa, se considera recién nacido cuando después de la extracción o alumbramiento completo del cuerpo de la madre de un producto, muy independiente, respira, da señales de vida, pulsaciones del cordón umbilical, movimientos de los músculos sin depender absolutamente de la placenta (6).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

El presente estudio no planteó hipótesis, ya que el estudio es de tipo descriptivo, este tipo de estudios inciden en la especificación de propiedades fundamentales de personas, grupos u otros fenómenos que serán sometidos a análisis.

Según Hernández et al. (44) el estudio descriptivo se centra en la medición de fenómenos o sucesos, detallando las características de personas, comunidades u objetos que se sometan a un análisis para su descripción, no amerita hipótesis.

#### **3.2. Identificación de las variables**

En este estudio se tuvo como única variable satisfacción de madres sobre calidad de atención del profesional de enfermería en base a la norma de “Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero”, la clasificación de esta herramienta permitirá la evaluación a la enfermera para conocer la atención que brinda, este se clasifica en los siguientes métodos:

- Técnico-científica
- Humana
- Entorno

### 3.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	6	Escala de valoración	Ítems	Técnica e Instrumento
Satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED.	Es una evaluación subjetiva, donde la madre evalúa la atención brindada por el personal de enfermería al recién nacido en el consultorio de CRED.	Es la declaración de bienestar descrito por las madres con respecto a la calidad de atención brindado por parte del personal de enfermería a los recién nacidos en las diferentes dimensiones: humana, técnico-científica y entorno.	Humana	Respeto	- Siempre 2 - A veces 1 - Nunca 0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Cuestionario
				Información			
				Interés			
				Amabilidad			
				Ética			
				Efectividad			
			Técnico-científica	Eficacia	- Siempre 2 - A veces 1 - Nunca 0	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
				Eficiencia			
				Continuidad			
				Seguridad			
				Integralidad			
				Comodidad			
				Ambientación			
				Limpieza			
Entorno	Orden	- Siempre 2 - A veces 1 - Nunca 0	25, 26, 27, 28, 29				
	Privacidad						
	Elemento de confianza						

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Enfoque de la investigación**

Esta investigación dentro de su metodología es de enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (44) se requiere ejecutar métodos estadísticos en un marco determinado, es decir, permite cuantificar los datos obtenidos. donde se miden las variables mediante recolección de datos, para su análisis y reporte de resultados.

#### **4.2. Tipo de investigación**

El presente estudio investigativo es básico, según Daniel (45) el modelo de estudio emplea con cautela los procedimientos del muestreo, con la finalidad de que sean incrementados sus hallazgos más allá de la situación o grupo investigada.

#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel de estudio realizado fue descriptivo simple, de corte transversal. Según Hernández et al. (44) el nivel descriptivo busca especificar las características de fenómeno, situaciones, contextos y sucesos de dicho estudio, ya que su propósito es medir y recoger información para luego describirlas de manera independiente, y transversal porque recoge datos en un solo momento.

#### **4.4. Métodos de investigación**

El estudio de investigación empleó el método científico. Según Hernández (44) menciona que es el modo de actuar con el fin de conseguir un propósito, de tal forma que esta sea planificada de manera consciente y utilizada como un instrumento que explique y transforme.

#### 4.5. Diseño de investigación

El presente estudio se empleó el diseño no experimental. Hernández (44) menciona que este estudio se lleva a cabo sin realizar ninguna modificación de sus variables, dicho de otro modo, este tipo de diseño no causa ningún cambio de manera intencional.

El diagrama del estudio investigativo es:



**Donde nos muestra que:**

M = muestra de estudio

O = observación de la muestra

#### 4.6. Población y muestra

##### 4.6.1. Población

Considerando la información del área de estadística del establecimiento de salud de Chilca, la población de la presente investigación estaba conformada por 270 madres de RN atendidas en el servicio de CRED del establecimiento de salud de Chilca, en el mes de enero y mayo del 2022, provincia de Huancayo, región Junín.

##### 4.6.2. Muestra

Para hallar la cantidad de la muestra, se aplicó la fórmula estadística de cálculo de porcentajes con nivel de confianza del 95 %, con error estimado a 5 %, seguidamente se utilizó la fórmula, donde la muestra fue establecida por 70 madres de RN del servicio de control de crecimiento y desarrollo de la IPRES Chilca.

##### ➤ Criterios de inclusión

- Madres de recién nacidos que hayan aceptado y firmado el consentimiento informado.
- Madres de recién nacidos asegurados en el establecimiento de salud de Chilca.
- Madres de recién nacidos con facultad de locución y con capacidad de rellenar el instrumento.

- Madres multíparas que dieron su participación en la encuesta.
- Madres de recién nacidos que tengan como resultado adecuado dentro de los valores normales en peso, talla, Apgar, perímetro cefálico, RN normal y ninguna malformación.

➤ **Criterios de exclusión**

- Madres de recién nacidos que dejaron de asistir a los servicios de CRED en el establecimiento de salud de Chilca.
- Madres de recién nacidos quienes no desearon ser partícipes de la investigación.
- Madres de recién nacidos que presentaron barrera de comunicación por disposiciones de la pareja.
- Madres de recién nacidos que tengan deficiencias que no están dentro de los valores normales como: peso, talla, Apgar, perímetro cefálico, prematuros y ninguna malformación.

**A. Unidad de análisis**

Todas las madres de recién nacidos atendidos en el consultorio de CRED de la IPRES Chilca, 2022.

**B. Tamaño de la muestra**

La población de la muestra fue de 70 madres de RN de la IPRES del distrito de Chilca, provincia de Huancayo, región Junín.

**C. Selección de la muestra**

Corresponde netamente solo a las madres de recién nacidos.

**4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**4.7.1. Técnicas**

En la recopilación de datos de la variable satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención del enfermero, se usó como técnica la encuesta, que se aplicó a cada uno de los elementos de la muestra.

#### 4.7.2. Instrumentos

##### A. Diseño

Para la aplicación del instrumento se utilizó una encuesta llamada escala de Likert modificado, para determinar la valoración de las usuarias en cuanto a las atenciones que se les brinda cuando asisten con sus recién nacidos.

##### B. Confiabilidad

Es confiable esta escala de Likert ya que se realizó la fórmula de alfa de Cronbach, en el cual obtuvimos como resultado 0,785% de confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,785	29

##### C. Validez

El instrumento fue validado por tres jueces expertos, quienes evaluaron y calificaron ítem por ítem, indicando que los ítems corresponden a las dimensiones, la evaluación fue de 0 a 20 de nota, obteniendo una calificación de 19 puntos, dando como resultado apto para utilizar el instrumento como encuesta y recolección de datos, seguidamente se usó la prueba piloto con el 10 % de la muestra.

El instrumento está conformado por 29 ítems, en la dimensión Humana específicamente tiene 10 preguntas, en la dimensión Técnico-científica 14 preguntas y en la dimensión Entorno tiene 5 preguntas, por último, posee tres posibles respuestas: Nunca: 0, A veces: 1, Siempre: 2.

*Tabla 2. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención*

Dimensión	Nivel de satisfacción		
	Completa	Media	Insatisfacción
Humana	16 - 20	11 - 15	0 - 10
Técnico-científica	22 - 28	15 - 21	0 - 14
Entorno	8 - 10	6 - 7	0 - 5
<b>Total</b>	<b>30 - 58</b>	<b>15 - 29</b>	<b>0 - 15</b>

#### 4.8. Procedimientos para la recolección de datos

Ejecutar este estudio en el centro de salud Chilca se tuvo el apoyo de la asesora y se presentó una solicitud, de permiso para la aplicación de la encuesta a jefatura de Enfermería, la solicitud pasó por mesa de parte, para luego obtener la carta de aceptación todo esto con el protocolo respectivo de la Covid-19, paso seguido la jefa de enfermería dispuso y dio comunicado

a la encargada del área de CRED que se aplicaría las encuestas, posterior a eso se conversó con el personal de Enfermería que se encontraba de turno en el consultorio para tener acceso, seguidamente se mostró los objetivos y metodología que fueron usados solo a las madres de recién nacidos, pero con aquellas que cumplían con los criterios de inclusión, para así poder tener aplicar el consentimiento informado y, por último, se aplicó el instrumento en un ambiente del establecimiento y a medida que se iniciaba la encuesta se les brindó privacidad y tiempo de 10 minutos para que ellas puedan responder a criterio propio.

#### **4.9. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Se empleó un cuestionario de valoración, que cuenta con 29 ítems para la recolección de datos, que evaluó tres dimensiones que son la dimensión humana, técnico-científica y entorno, cada una de ellas con preguntas politómicas.

La información obtenida fue estudiada y a través de los instrumentos fueron procesados estadísticamente usando el programa SPSS versión 24 y se dio en evidencia mediante tablas y figuras.

#### **4.10. Aspectos éticos**

En este trabajo de estudio también se consideró los aspectos éticos de reporte Belmont:

##### **➤ Principios éticos básicos**

**Respeto a las personas:** tiene dos convicciones de ética, la primera, de que todas las personas deben ser tratadas de manera autónoma, es decir, únicos y; la segunda, que todos los individuos tienen derecho a que cuya autonomía disminuida sea protegida.

En esta investigación se mantuvo siempre el respeto a cada momento a las participantes, porque se consideró que el ser humano es un ser biopsicosocial con fortaleza y limitaciones que les caracteriza.

**Beneficencia:** significa tratar a las personas con ética, el respetar sus acciones y protegiéndolas de todo posible daño. Mencionar beneficencia se entiende claramente como actos de bondad y claridad, es decir, evita en su absoluto el daño y potencializar todos los beneficios para hacer el bien.

En el presente estudio se utilizaron las normas generales como demostraciones de beneficencia: evitar el daño en lo absoluto, respetando las decisiones de cada madre y respetando su privacidad, de tal manera que evitemos posibles daños durante la realización del estudio.

**Justicia:** queda como injusto el prohibir un favor a una persona que tiene el derecho a ello, cuando es injusto sin ninguna razón alguna o es indebidamente acusado. El termino justicia asevera que todos debemos ser tratados de la misma manera.

Cada una de las madres participes de esta investigación, fueron tratados haciendo caso a los criterios de inclusión y exclusión mencionados este trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

En el desarrollo de la investigación, el objetivo fue determinar la satisfacción de madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Chilca, Huancayo, 2022, para que esto suceda fue de suma importancia realizar la encuesta como fuente de información, esta encuesta fue aplicada solamente a las madres de RN, de modo que en la encuesta evaluaba la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería con los criterios: dimensión humana, dimensión técnico-científica y dimensión entorno, la unidad de análisis fue de 70 madres de RN del centro de salud Chilca.

Tras el diseño de los instrumentos de investigación se incidió en su aplicación a los elementos de la muestra; considerando los protocolos de bioseguridad. Siendo los resultados los que a continuación se detallan:

#### **5.2. Presentación de resultados**

Resultados obtenidos con respecto a los datos generales fueron:

Tabla 3. Edad de las madres

		Edad de las madres			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	35 años a más	8	11,4	11,4	11,4
	26 – 34 años	20	28,6	28,6	40,0
	20-25 años	18	25,7	25,7	65,7
	15-19 años	24	34,3	34,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

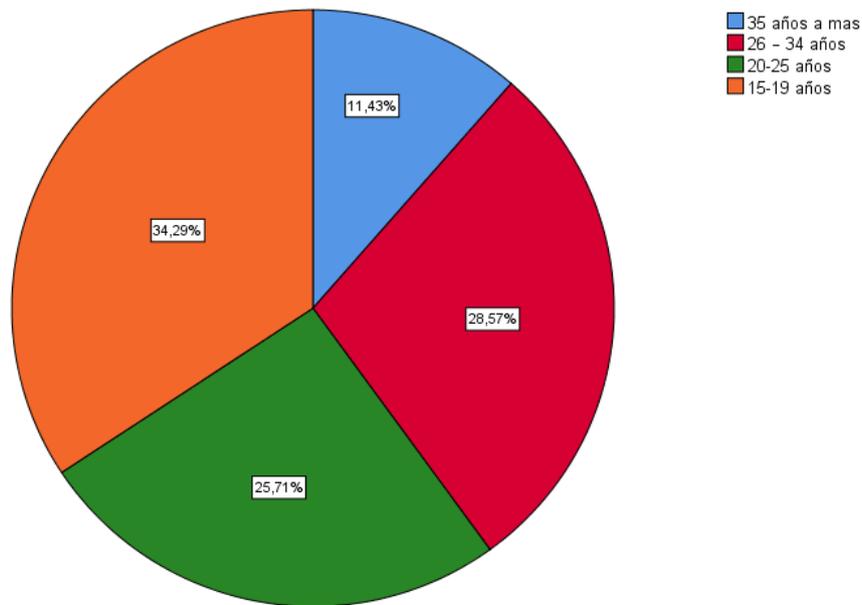
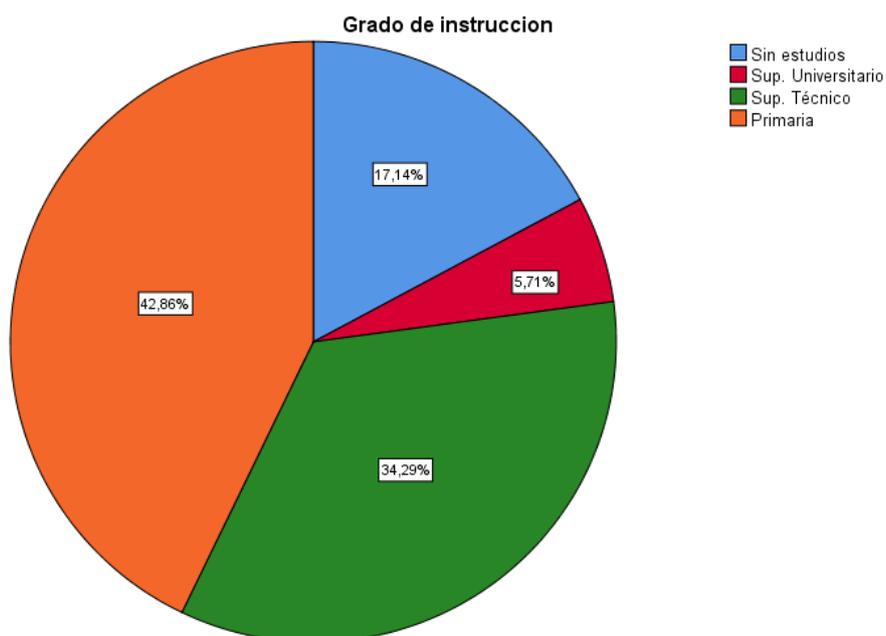


Figura 1. Edad de las madres

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 3 y figura 1, de los datos recogidos en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 70 madres de RN, con respecto a la edad de la madre, se tiene que un 11.4 % de las madres tiene de 35 años a más, el 28.6 % tiene entre de 26 a 34 años, un 25,7 % tiene entre 20 a 25 años y de 15 a 19 años es el 34,3 % de las madres.

*Tabla 4. Grado de instrucción.*

		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudios	12	17,1	17,1	17,1
	Primaria	30	42,9	42,9	22,9
	Secundaria	16	24,3	24,3	32,0
	Sup. técnico	8	10,0	10,0	25,1
	Sup. universitario	4	5,7	5,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

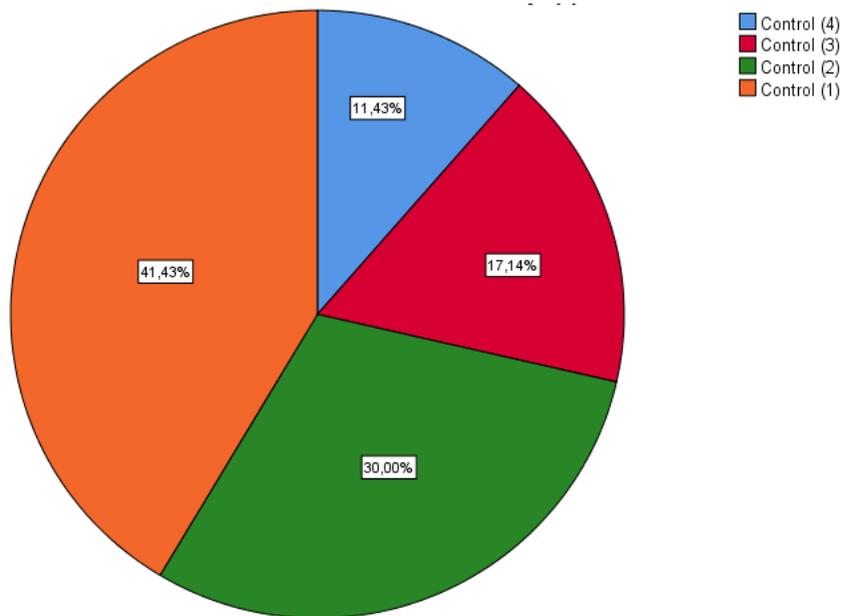


*Figura 2. Grado de instrucción.*

**Interpretación:** acuerdo con la tabla 4 y figura 2, con respecto al grado que tiene de instrucción la madre, el 17,1 % menciona no tener sin estudios, el 42,9 % menciona estudio primario completa, el 24,3 % menciona estudio secundario completo, el 10 % menciona que estudió superior técnico y el 5,7 % menciona que estudió superior universitario.

*Tabla 5. Número de control de su hijo.*

		Número de control de su hijo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Control (4)	8	11,4	11,4	11,4
	Control (3)	12	17,1	17,1	28,6
	Control (2)	21	30,0	30,0	58,6
	Control (1)	29	41,4	41,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

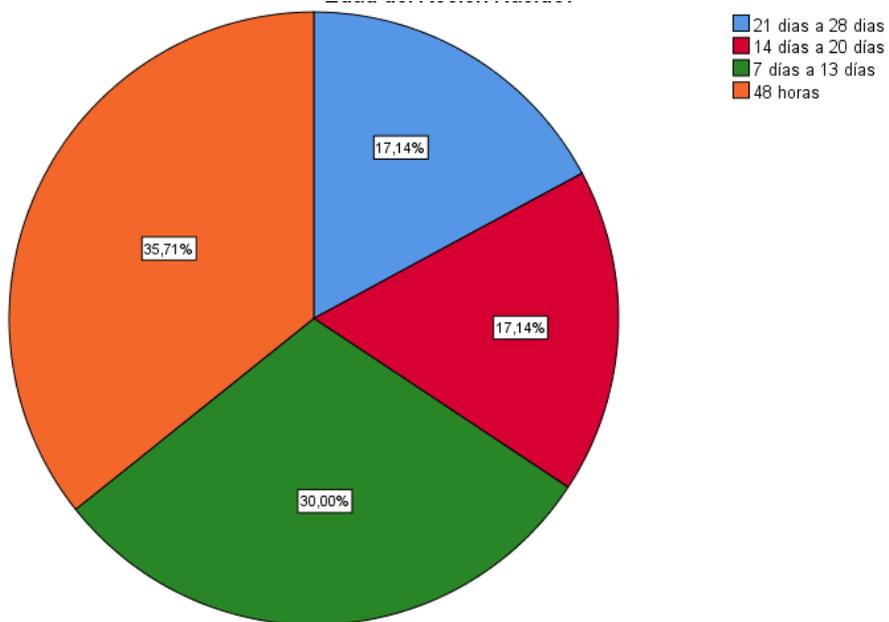


*Figura 3. Número de control de su hijo.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 5 y figura 3, el 11,4 % menciona que tiene 4 controles, el 17,1 % menciona que tiene 3 controles, mientras que el 30,0 % menciona que tiene 2 controles y el 41,4 % menciona que tuvo un solo control.

*Tabla 6. Edad del recién nacido.*

		Edad del recién nacido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	21 días a 28 días	12	17,1	17,1	17,1
	14 días a 20 días	12	17,1	17,1	34,3
	7 días a 13 días	21	30,0	30,0	64,3
	48 horas del alta	25	35,7	35,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

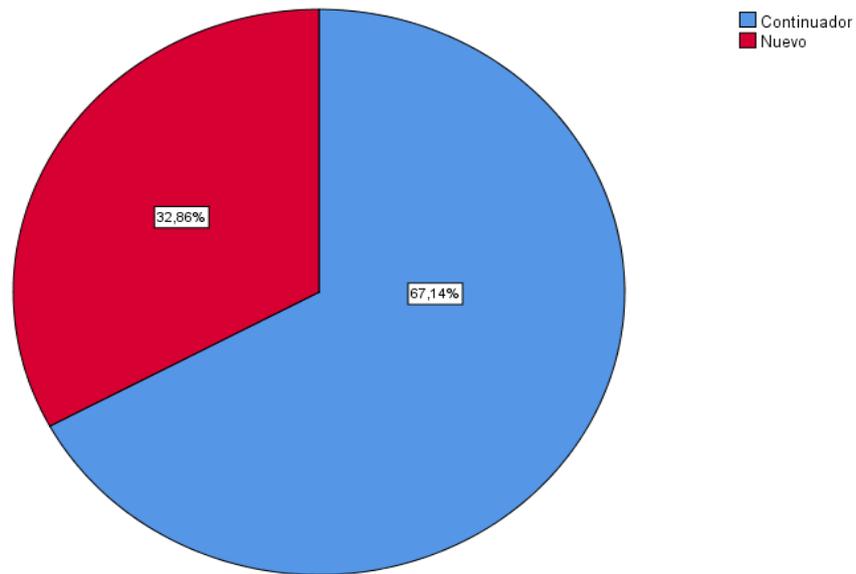


*Figura 4. Edad del recién nacido.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 6 y figura 4, el 17,1 % tiene entre 21 días a 28 días, el 17,1 % tiene entre 14 días a 20 días, el 30 % tiene entre 7 días a 13 días y el 35,7 % tiene más de 48 horas del alta.

*Tabla 7. Usuario*

		Usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Continuador	47	67,1	67,1	67,1
	Nuevo	23	32,9	32,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



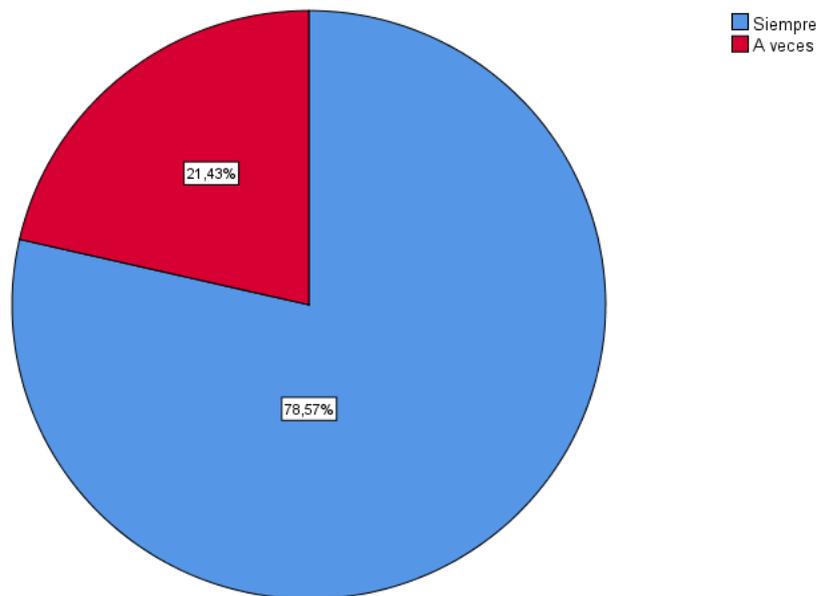
*Figura 5. Usuario*

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 7 y figura 5, con respecto al tipo de usuario, el 67,1 % menciona que es continuador y el 32,9 % menciona que es nuevo.

## Resultados obtenidos con respecto a los ítems de la dimensión Humana:

*Tabla 8. Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	55	78,6	78,6	78,6
	A veces	15	21,4	21,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

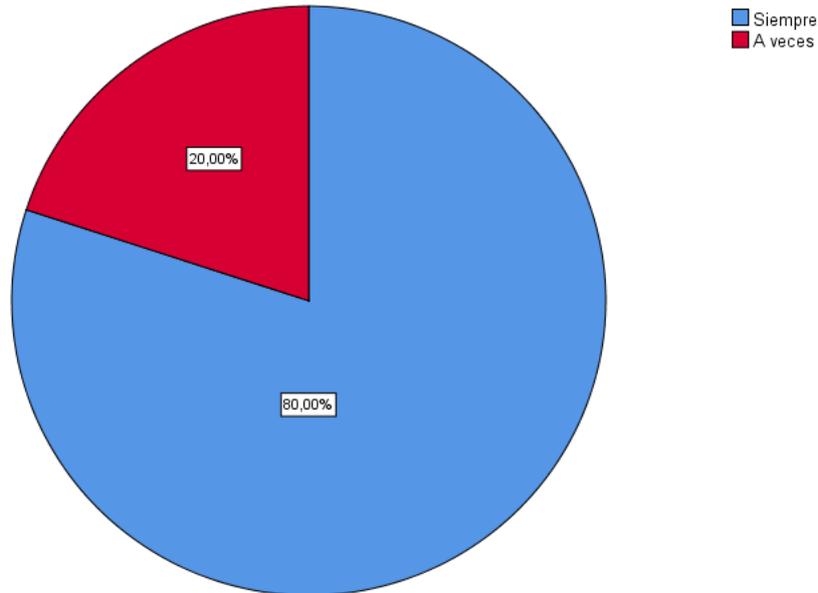


*Figura 6. Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 8 y figura 6, se observa que el 78,6 % menciona que la enfermera siempre saluda y, se presenta ante ella y su bebé de manera cordial a la vez respetuosa, y el 21,4 % de las madres menciona que a veces.

**Tabla 9. Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	56	80,0	80,0	80,0
	A veces	14	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

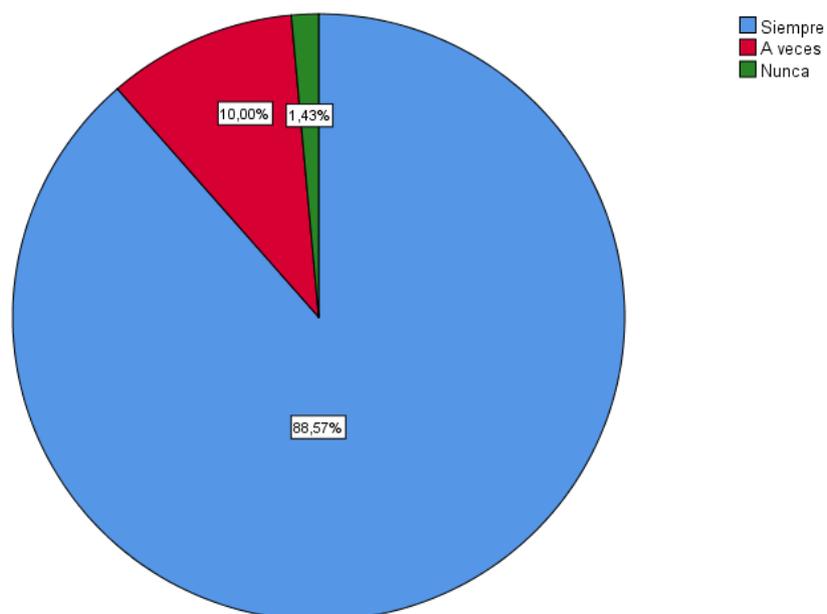


**Figura 7. Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.**

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 9 y figura 7, muestra que el 80 % de las madres menciona que la enfermera siempre mantiene un trato respetuoso, llamándola por su respectivo nombre y al de su hijo, respetando toda costumbre y/o prácticas culturales, el 20 % de las madres menciona que solo a veces lo realiza.

*Tabla 10. Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	62	88,6	88,6	88,6
	A veces	7	10,0	10,0	98,6
	Nunca	1	1,4	1,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

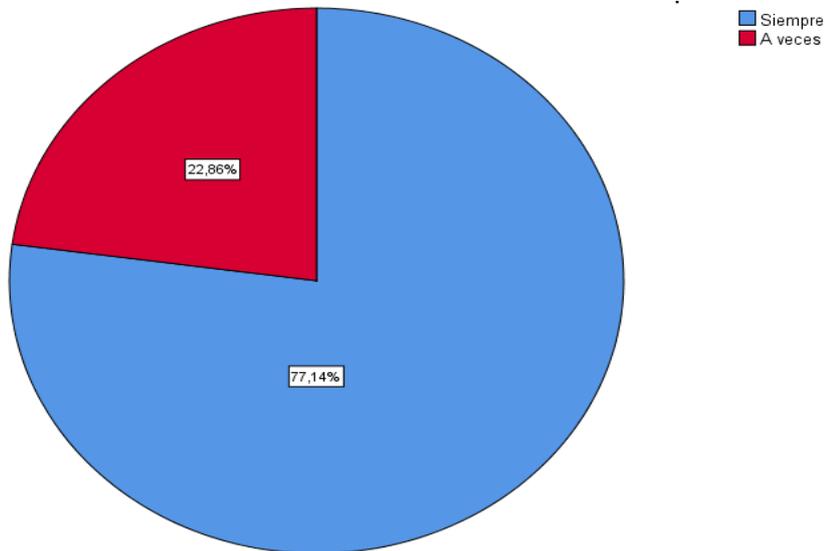


*Figura 8. Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 10 y figura 8, señala si la enfermera durante la atención a su bebé conserva un tono de voz adecuado, mira y le escucha detenidamente, el 88,6 % de las madres menciona que siempre, el 10 % menciona que a veces y solo el 1,4 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 11. En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	54	77,1	77,1	77,1
	A veces	16	22,9	22,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

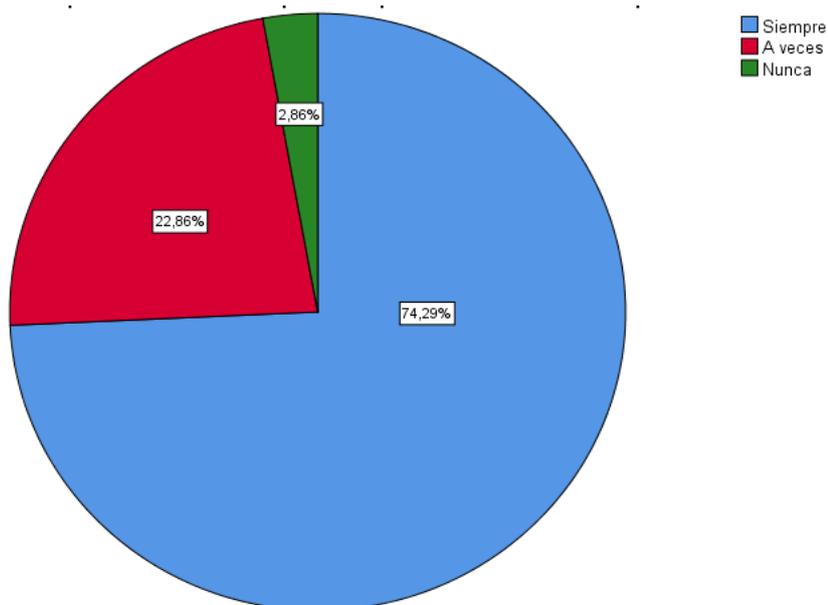


*Figura 9. En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 11 y figura 9, se comprende que el 77,1 % de las madres menciona que la enfermera siempre mantiene privacidad durante la atención, el 22,9 % de madres menciona que a veces.

**Tabla 12. Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	52	74,3	74,3	74,3
	A veces	16	22,9	22,9	97,1
	Nunca	2	2,9	2,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

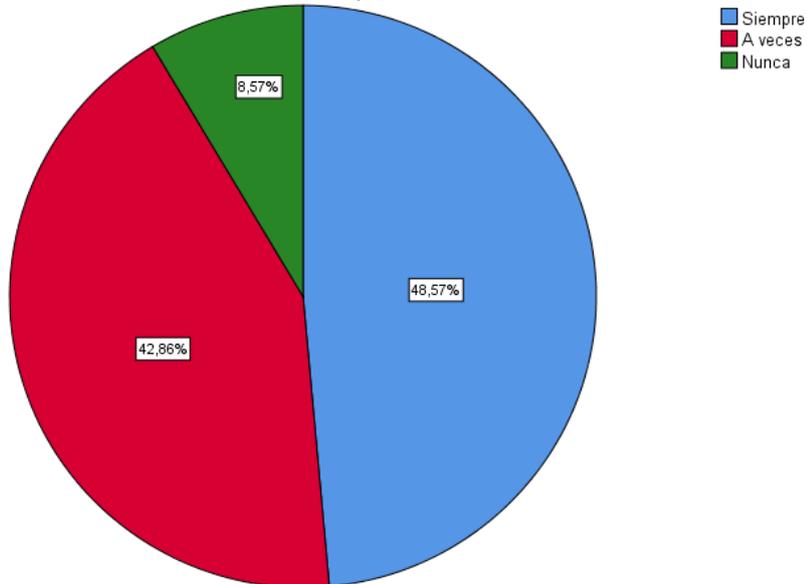


**Figura 10. Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé.**

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 12 y figura 10, se aprecia que el 74,3 % de las madres, afirman que las enfermeras siempre mantienen respeto ante ella y detalla con palabras claras los procedimientos que realizaron a su bebé y, el 22,9 % menciona que solo a veces, el 2,9 % de las madres menciona que nunca.

**Tabla 13. La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	34	48,6	48,6	48,6
	A veces	30	42,9	42,9	91,4
	Nunca	6	8,6	8,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

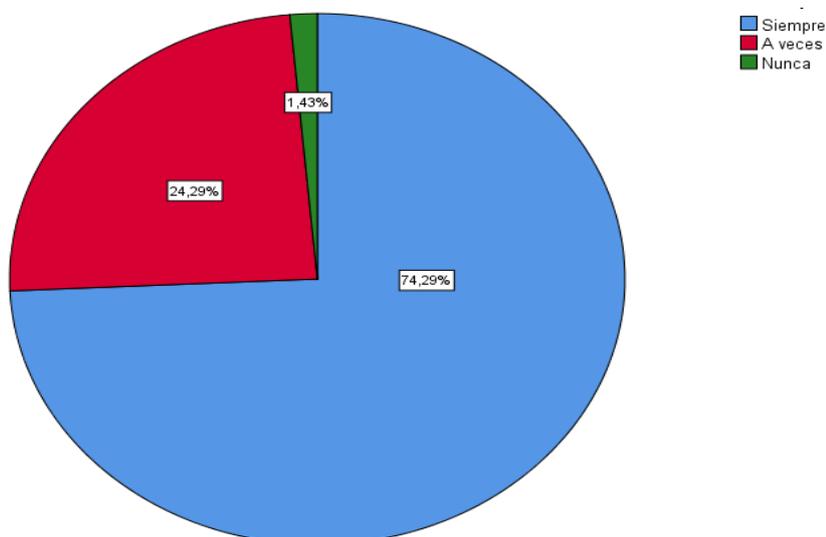


**Figura 11. La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.**

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 13 y figura 11, se comprueba que el 48,6 % de las madres menciona que siempre, el 42,9 % menciona que a veces, el 8,6 % de las madres menciona que nunca.

**Tabla 14.** La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	52	74,3	74,3	74,3
	A veces	17	24,3	24,3	98,6
	Nunca	1	1,4	1,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

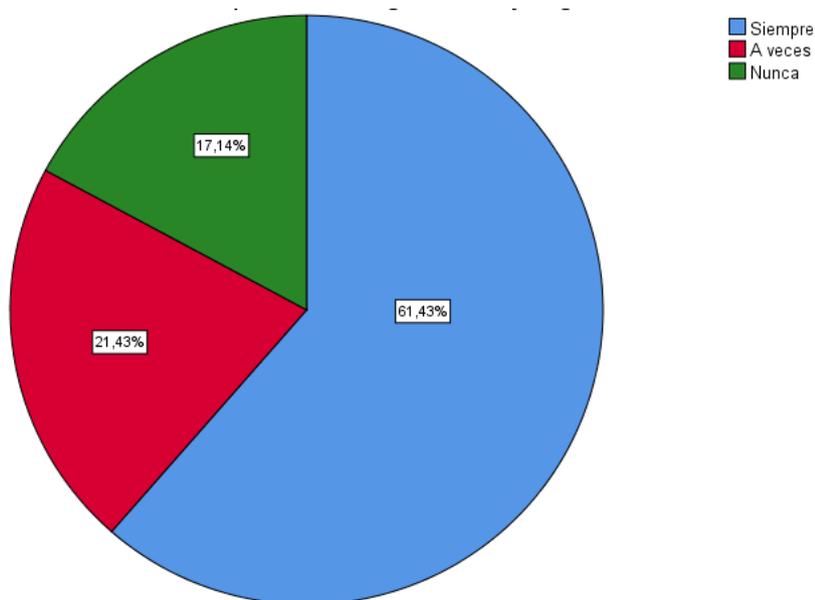


**Figura 12.** La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 14 y figura 12, el 74,3 % de las madres mencionan que las enfermeras se interesan por calmar el llanto de su bebé durante todo el tiempo que dura su atención CRED, el 24,3 % menciona que a veces y el 1,4 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 15. Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	43	61,4	61,4	61,4
	A veces	15	21,4	21,4	82,9
	Nunca	12	17,1	17,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

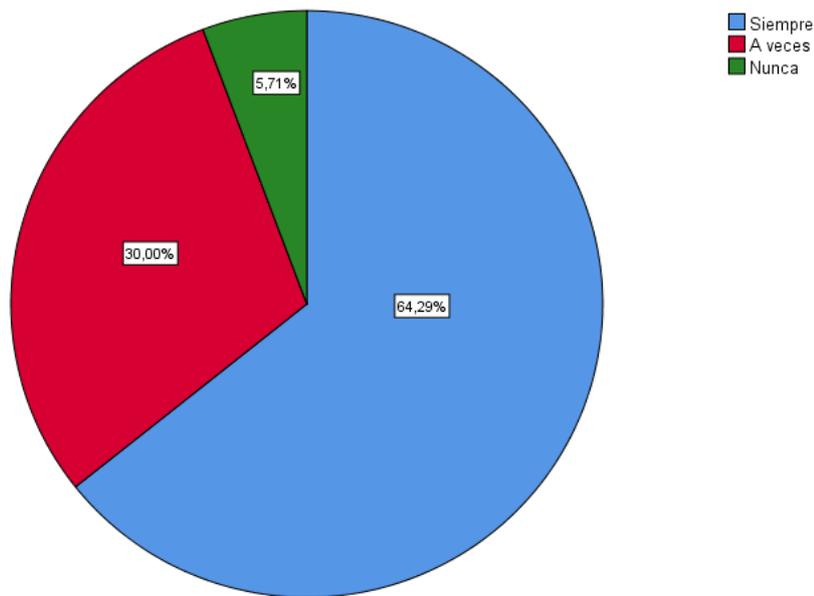


*Figura 13. Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 15 y figura 13, se menciona que el 61,4 % de las madres menciona que siempre, el 21,4 % menciona que a veces, el 17,1 % de las madres menciona que nunca.

**Tabla 16.** Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	45	64,3	64,3	64,3
	A veces	21	30,0	30,0	94,3
	Nunca	4	5,7	5,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

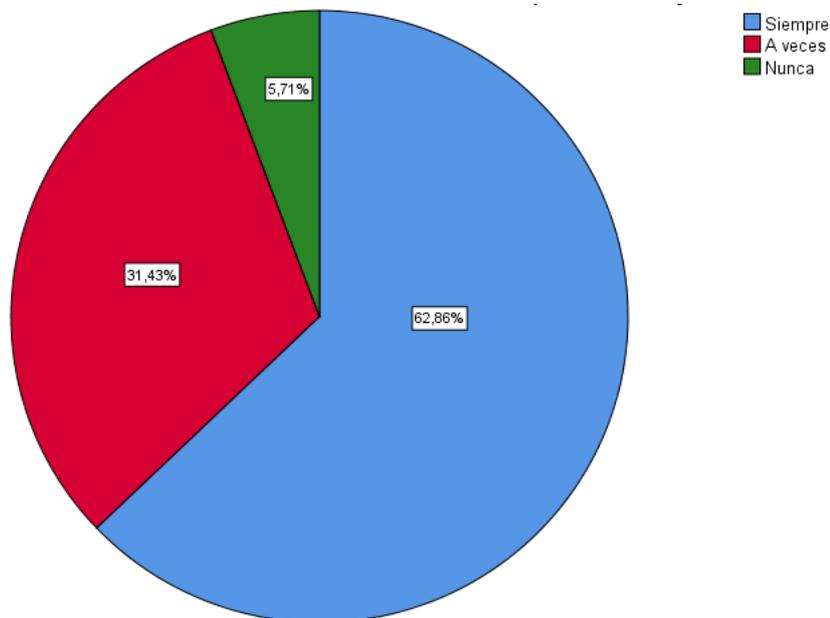


**Figura 14.** Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 16 y figura 14, se menciona que el 64,3 % de las madres afirman que la enfermera siempre mantiene el respeto cuando no acude puntualmente, y le preguntan sin juzgar, cuáles serían los motivos de su inasistencia al control de desarrollo y crecimiento de su bebé, el 30 % menciona que a veces, el 5,7 % de las madres menciona que nunca.

**Tabla 17.** Al término del control de CRED, la enfermera se despide de manera cordial de usted y de su bebé.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	44	62,9	62,9	62,9
	A veces	22	31,4	31,4	94,3
	Nunca	4	5,7	5,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



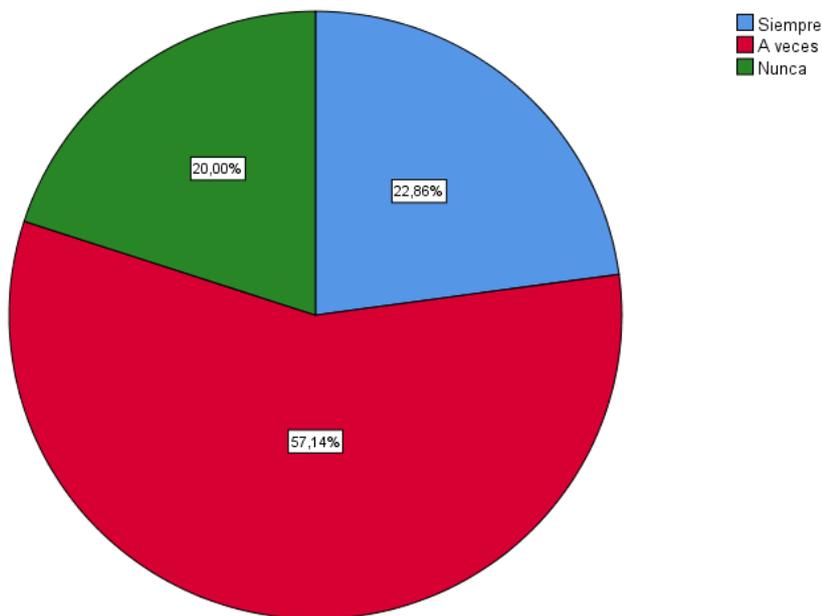
**Figura 15.** Al término del control de CRED, la enfermera se despide de manera cordial de usted y de su bebé.

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 17 y figura 15, se encontró que el 62,9 % de las madres menciona que siempre, el 31,4 % menciona que a veces y el 5,7 % de las madres menciona que nunca.

## Resultados obtenidos con respecto a los ítems de la dimensión Técnico-científica:

*Tabla 18. La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	16	22,9	22,9	22,9
	A veces	40	57,1	57,1	80,0
	Nunca	14	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

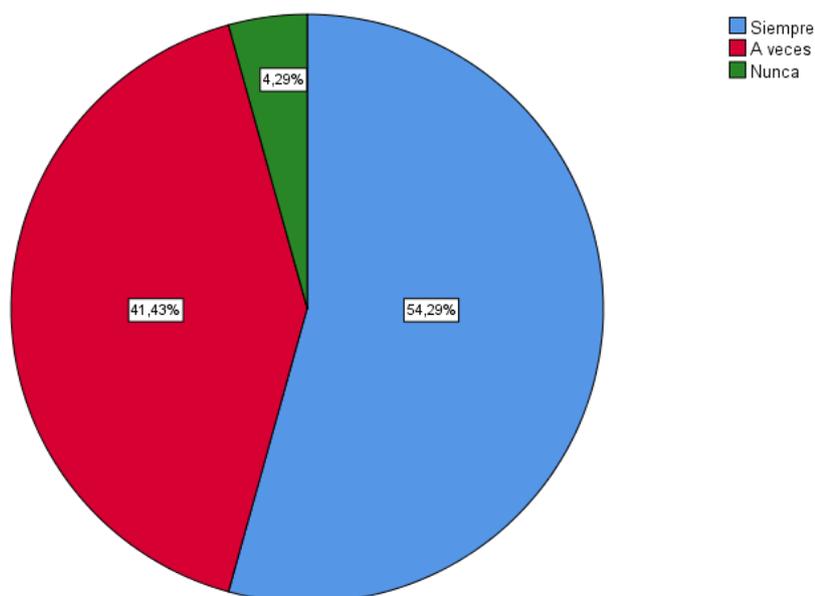


*Figura 16. La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 18 y figura 16, señala que el 57,1 % de las madres mencionan que, a veces, la enfermera ejecuta el lavado de manos antes y después de dar el control a su bebé, solo un 22,9 % de madres menciona que siempre, y el 20 % de las madres menciona que nunca observó.

*Tabla 19. La enfermera la hace participe del control con el fin de identificar algunos riesgos o disfunción que pueda tener su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	54,3	54,3	54,3
	A veces	29	41,4	41,4	95,7
	Nunca	3	4,3	4,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

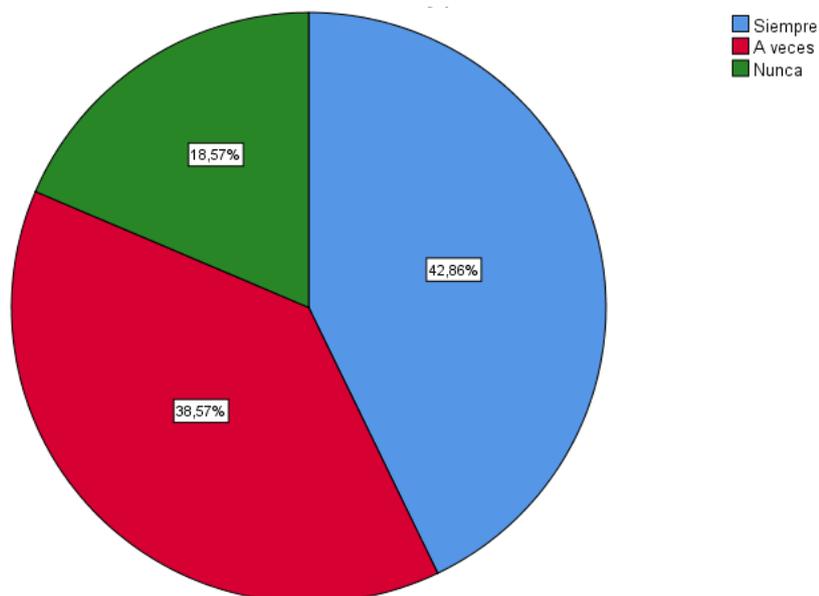


*Figura 17. La enfermera la hace participe del control con el fin de identificar algunos riesgos o disfunción que pueda tener su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 19 y figura 17, señala que el 54,3 % de las madres menciona que siempre, el 41,4 % de las madres menciona que a veces y el 4,3 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 20. Recibe información de la importancia y significado de la asistencia servicio de CRED, de su bebé de forma clara y precisa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	30	42,9	42,9	42,9
	A veces	27	38,6	38,6	81,4
	Nunca	13	18,6	18,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

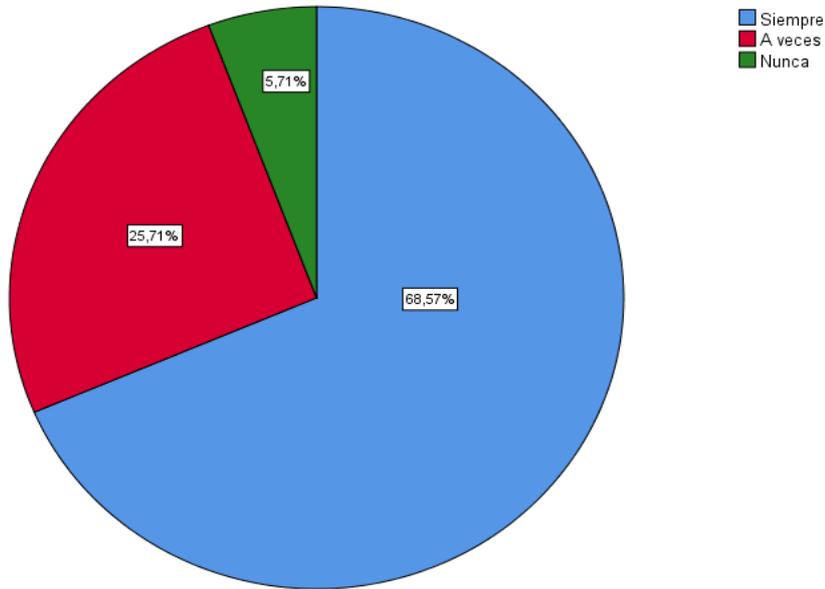


*Figura 18. Recibe información de la importancia y significado de la asistencia al servicio de CRED, de su bebé de forma clara y precisa.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 20 y figura 18, se muestra que el 42,9 % de las madres afirman que siempre, el 38,6 % menciona que a veces y el 18,6 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 21. La enfermera le sonríe y le habla a su bebé cuando lo examina.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	48	68,6	68,6	68,6
	A veces	18	25,7	25,7	94,3
	Nunca	4	5,7	5,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

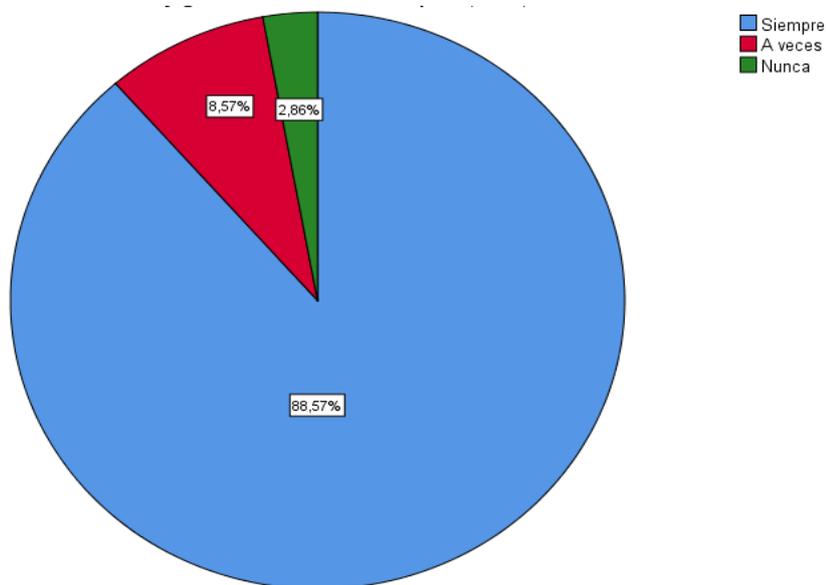


*Figura 19. La enfermera le sonríe y le habla a su bebé cuando lo examina.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 21 y figura 19, señala que el 68,6 % de las madres menciona que, las enfermeras siempre mantienen una sonrisa y le hablan a su bebé cuando los examina, el 25,7 % de las madres menciona que a veces y el 5,7 % de las madres menciona que nunca.

**Tabla 22. La enfermera toma nota y grafica las medidas del talla, peso y perímetro cefálico en el carnet de CRED del bebé.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Siempre	62	88,6	88,6	88,6
	A veces	6	8,6	8,6	97,1
	Nunca	2	2,9	2,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

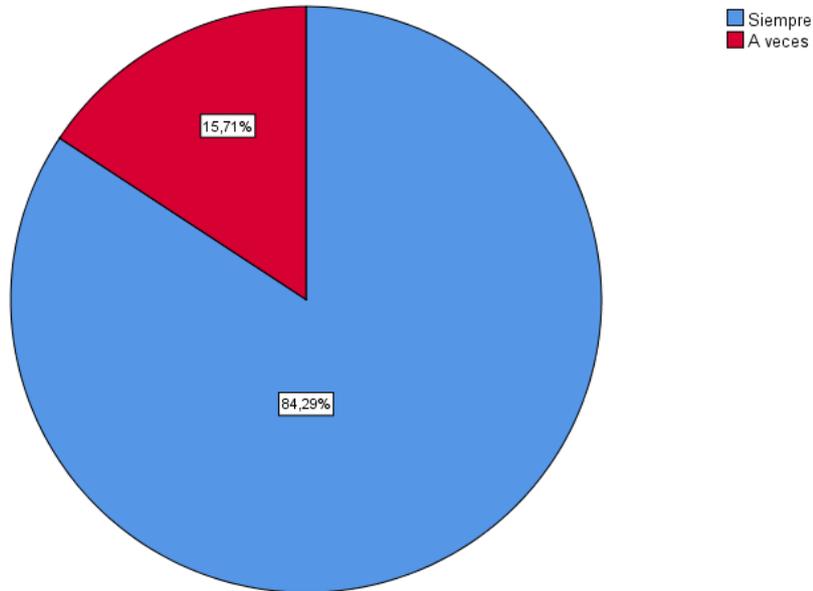


**Figura 20. La enfermera anota y grafica las medidas del talla, peso y perímetro cefálico en el carnet de CRED del bebé.**

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 22 y figura 20, se encontró que el 88,6 % de las madres menciona que siempre, el 8,6 % menciona que a veces, el 2,9 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 23. La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	59	84,3	84,3	84,3
	A veces	11	15,7	15,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

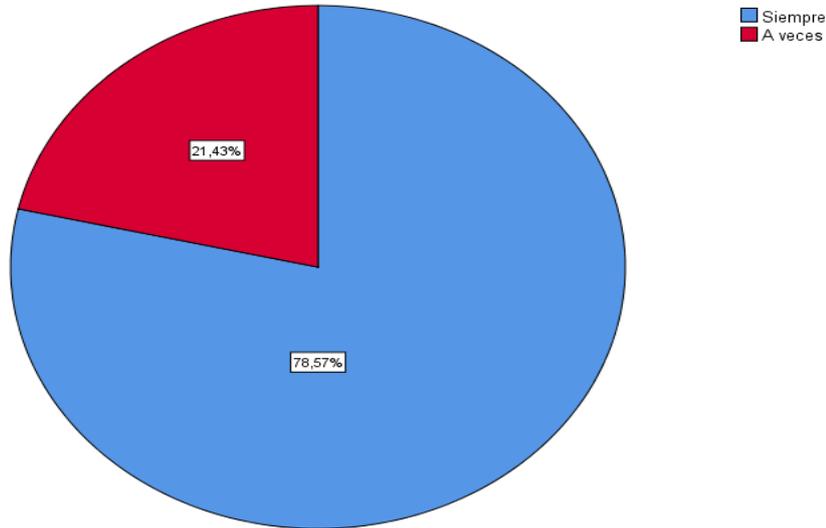


*Figura 21. La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 23 y figura 21, se encontró que el 84,3 % de las madres mencionan siempre, el 15,7 % de las madres menciona a veces realiza las medidas antropométricas.

*Tabla 24. La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	55	78,6	78,6	78,6
	A veces	15	21,4	21,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

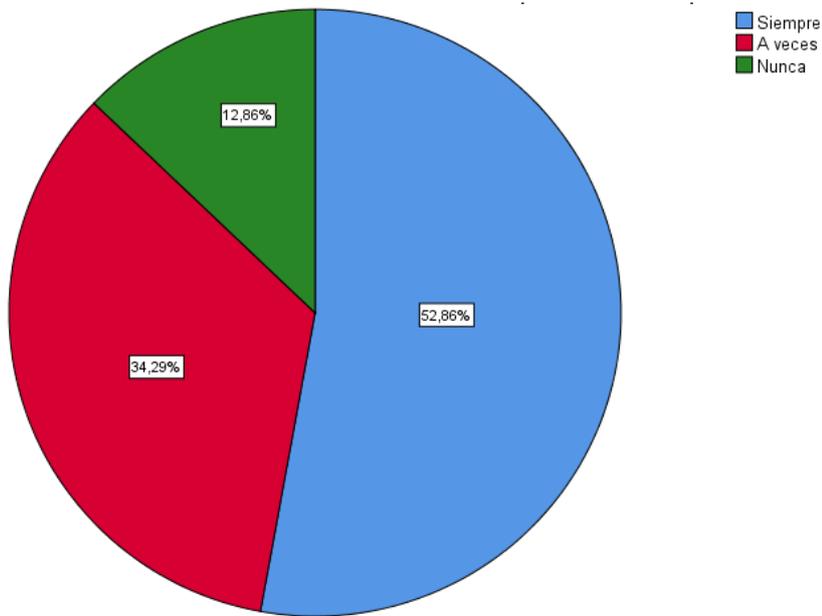


*Figura 22. La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 24 y figura 22, muestra el 78,6 % de las madres mencionar que la enfermera siempre evalúa a su bebé, con el método céfalo caudal en busca de algún signo de alarma, el 21,4 % de las madres menciona que a veces examina a su bebé.

**Tabla 25.** Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	37	52,9	52,9	52,9
	A veces	24	34,3	34,3	87,1
	Nunca	9	12,9	12,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

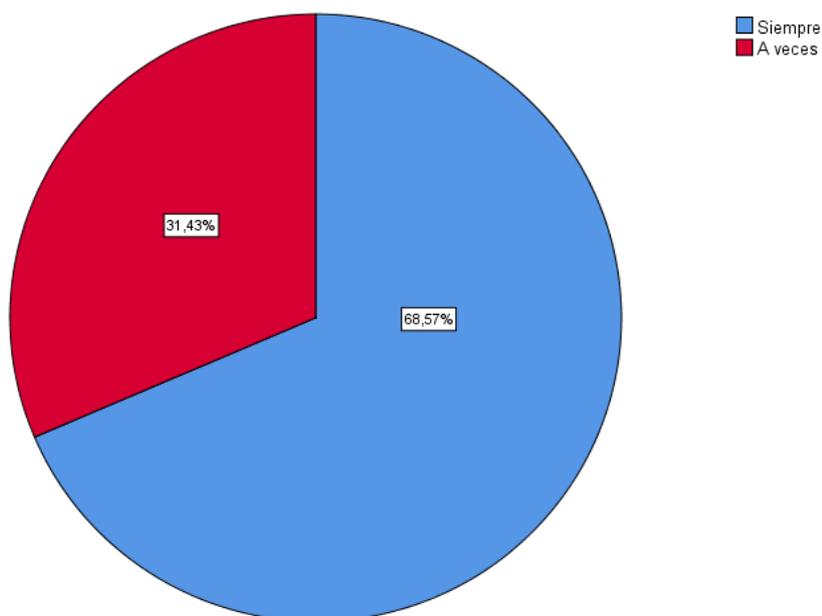


**Figura 23.** Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 25 y figura 23, se encontró que el 52,9 % de las madres menciona que siempre, el 34,3 % menciona que a veces y el 12,9 % de las madres menciona que nunca la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.

*Tabla 26. Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	48	68,6	68,6	68,6
	A veces	22	31,4	31,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

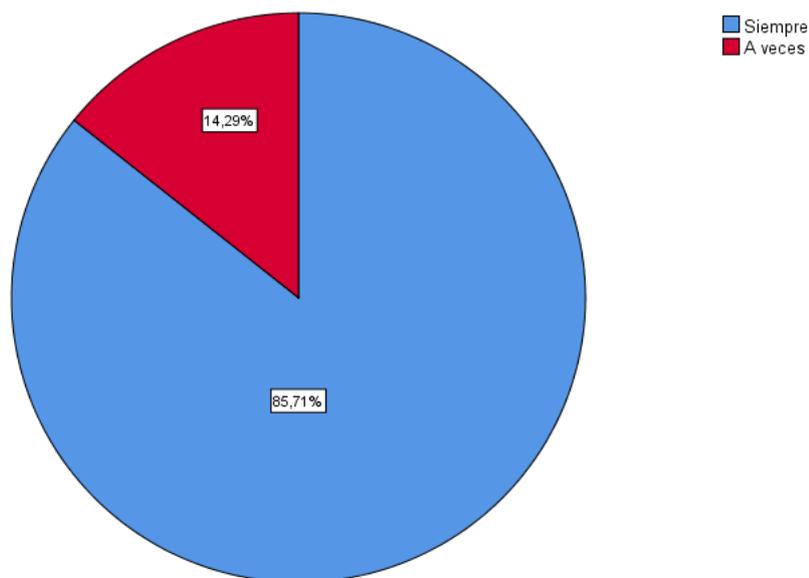


*Figura 24. Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 26 y figura 24, muestra que el 68,6 % de las madres menciona que siempre reciben consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes de parte de la enfermera, el 31,4 % de las madres menciona que solo a veces.

*Tabla 27. La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientales, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo y entre otros.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	60	85,7	85,7	85,7
	A veces	10	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

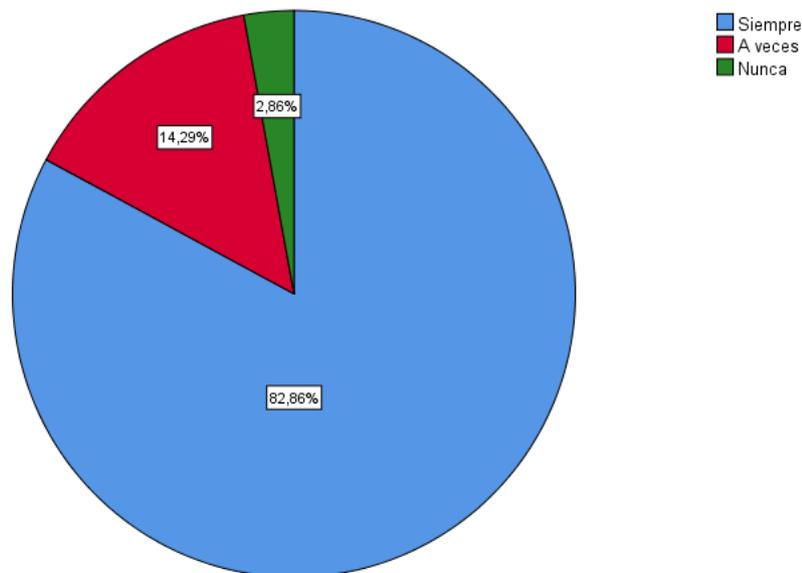


*Figura 25. La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientales, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo y entre otros.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 27 y figura 25, se encontró que el 85,7 % de las madres menciona que siempre, el 14,3 % de las madres mencionan que a veces la enfermera brinda educación.

**Tabla 28.** *Usted recibe consejería de la enfermera sobre los signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35,5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	58	82,9	82,9	82,9
	A veces	10	14,3	14,3	97,1
	Nunca	2	2,9	2,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

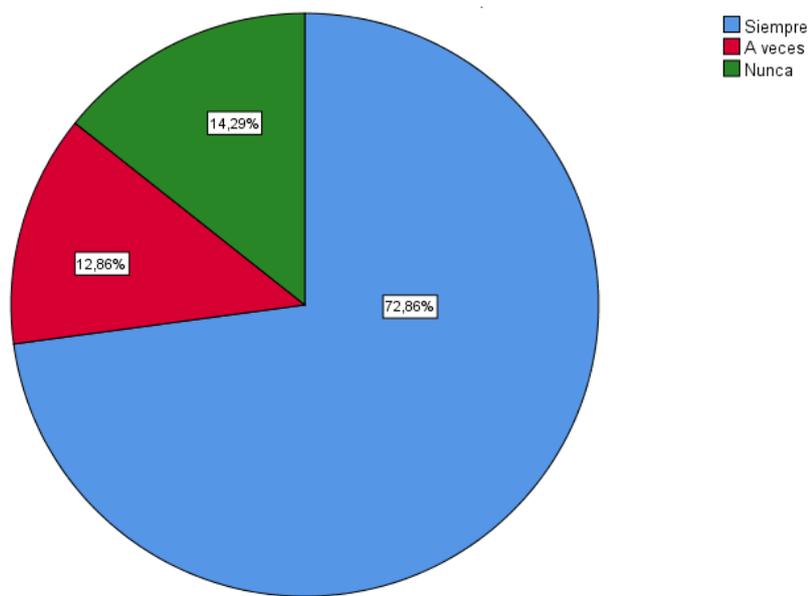


**Figura 26.** *Usted recibe consejería de la enfermera sobre los signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35,5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 28 y figura 26, se encontró que el 82,9 % de las madres mencionaron que siempre, el 14,3 % de las madres menciona que a veces recibe consejería.

**Tabla 29. Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	51	72,9	72,9	72,9
	A veces	9	12,9	12,9	85,7
	Nunca	10	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

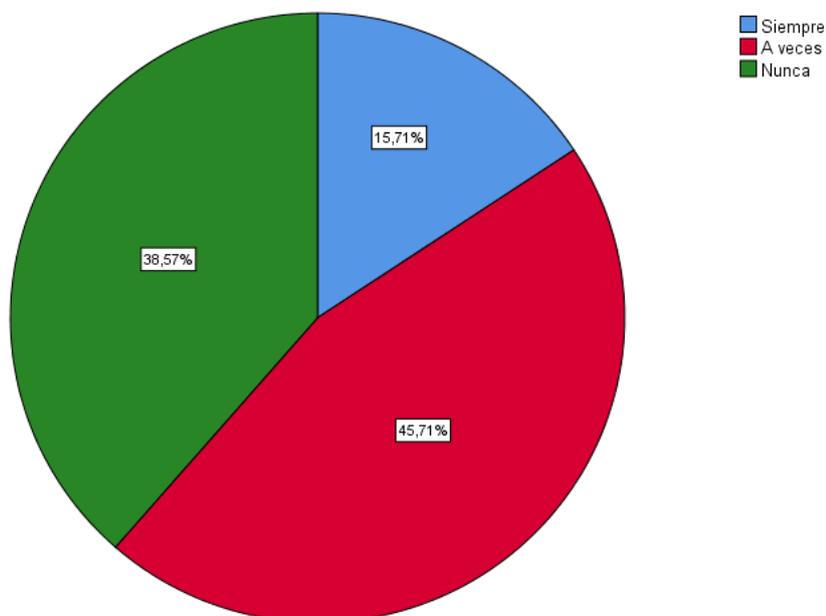


**Figura 27. Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.**

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 29 y figura 27, con respecto ante una deficiencia sospechosa en la salud de su bebé la enfermera le informa y realiza la referencia al pediatra nutricionista, se observa que el 72,9 % de las madres menciona que siempre, el 12,9 % menciona que a veces y el 14,3 % menciona que nunca.

*Tabla 30. El tiempo de espera para la atención de su bebé es lo normal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	15,7	15,7	15,7
	A veces	32	45,7	45,7	61,4
	Nunca	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

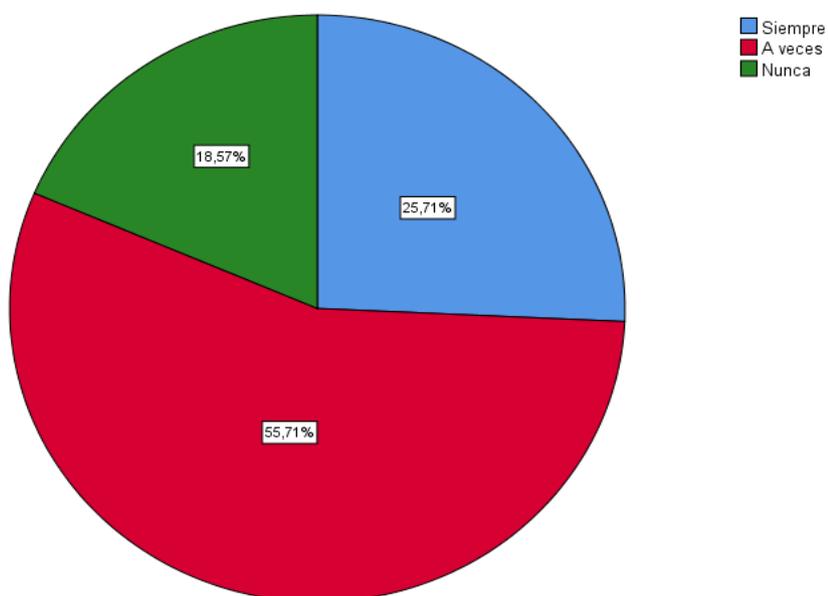


*Figura 28. El tiempo de espera para la atención de su bebé es lo normal.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 30 y figura 28, con respecto al tiempo de espera para la atención de su bebé es lo normal, muestra que el 15,7 % de las madres menciona que siempre, el 45,7 % menciona que a veces y el 38,6 % menciona que nunca.

*Tabla 31. La enfermera tarda en examinar a su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	18	25,7	25,7	25,7
	A veces	39	55,7	55,7	81,4
	Nunca	13	18,6	18,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

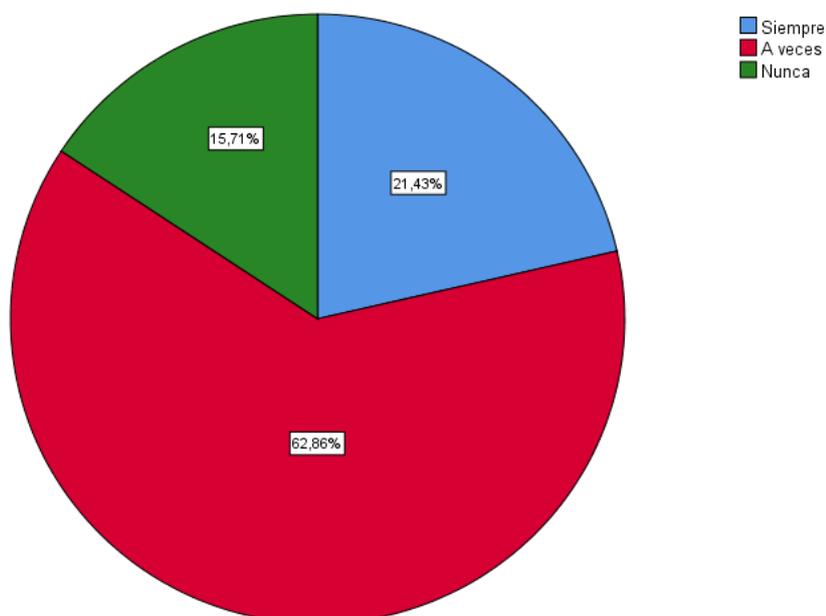


*Figura 29. La enfermera tarda en examinar a su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 31 y figura 29, con respecto si la enfermera se demora el evaluar a tu bebé, señala que el 25,7 % de las madres menciona que siempre, el 55,7 % de las madres menciona que a veces y el 18,6 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 32. La sala de espera se mantiene limpia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	15	21,4	21,4	21,4
	A veces	44	62,9	62,9	84,3
	Nunca	11	15,7	15,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 30. La sala de espera se mantiene limpia.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 32 y figura 30, con respecto si la sala de espera se mantiene siempre limpia, se muestra que el 21,4 % de las madres menciona que siempre, el 62,9 % de las madres menciona que a veces y el 15,7 % de las madres menciona que nunca.

## Resultados obtenidos con respecto a los ítems de la dimensión

### Entorno:

Tabla 33. El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	54,3	54,3	54,3
	A veces	29	41,4	41,4	95,7
	Nunca	3	4,3	4,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

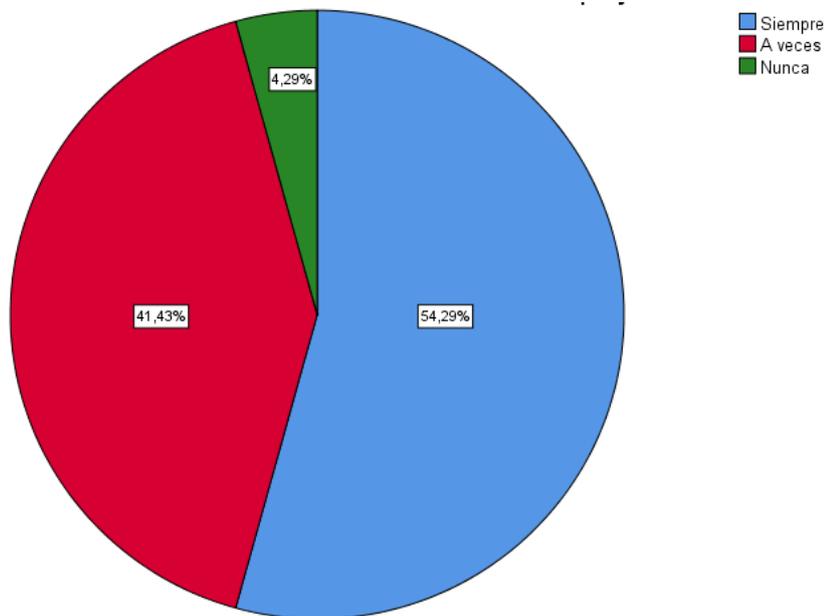
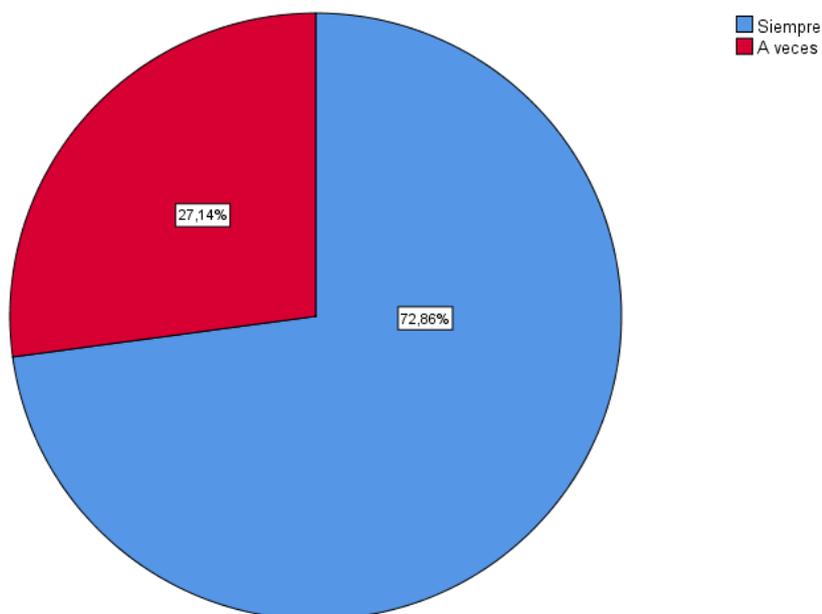


Figura 31. El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 33 y figura 31, con respecto si el servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado, se muestra que el 54,3 % de las madres menciona que siempre, el 41,4 % de las madres menciona que a veces y el 4,3 % de las madres menciona que nunca.

*Tabla 34. El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	51	72,9	72,9	72,9
	A veces	19	27,1	27,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

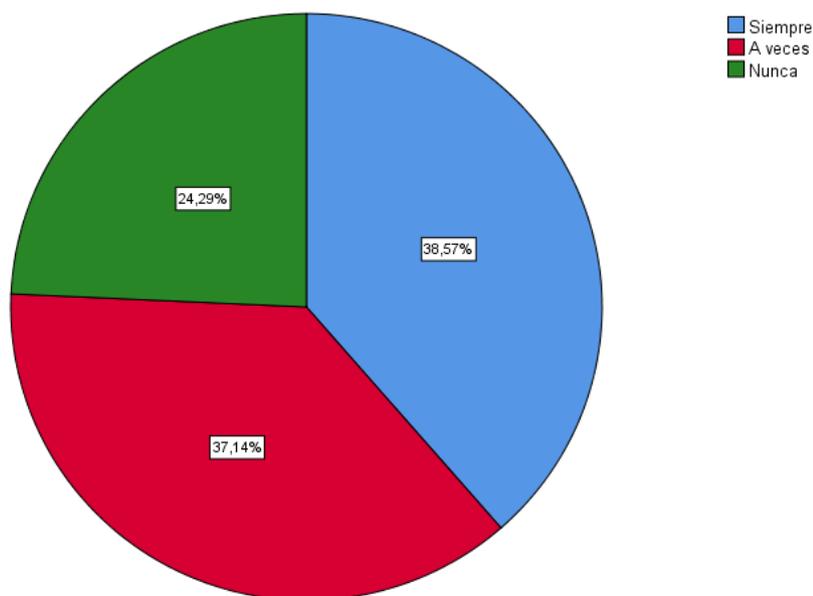


*Figura 32. El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 34 y figura 32, con respecto si el servicio de CRED tiene todas las herramientas y equipos necesarios para el control de su bebé, se observa que el 72,9 % de las madres menciona que siempre, el 27,1 % de madres mencionan que solo a veces.

*Tabla 35. El ambiente del servicio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuada para evitar hipotermia de su bebé.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	27	38,6	38,6	38,6
	A veces	26	37,1	37,1	75,7
	Nunca	17	24,3	24,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

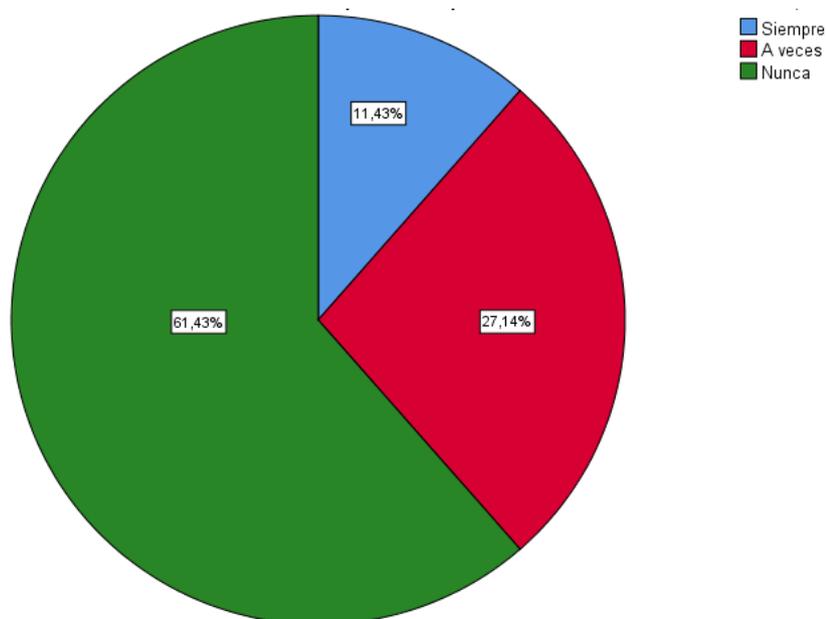


*Figura 33. El ambiente del servicio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuada para evitar hipotermia de su bebé.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 35 y figura 33, se tiene que respecto a que el ambiente del servicio de CRED se halla a temperatura ambiente adecuada para evitar hipotermia del bebé, el 38,57 % menciona que siempre, el 37,14 % menciona que a veces y el 24,29 % menciona que nunca.

*Tabla 36. El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	11,4	11,4	11,4
	A veces	19	27,1	27,1	38,6
	Nunca	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

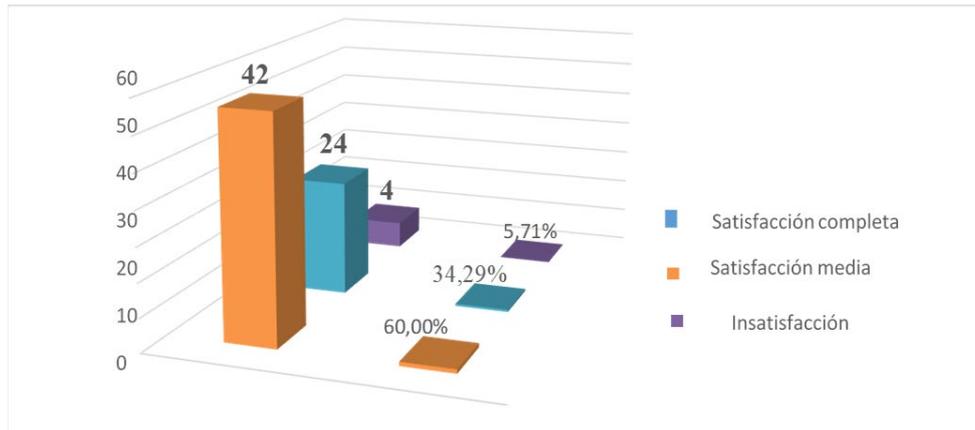


*Figura 34. El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.*

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 36 y figura 34, con respecto si el consultorio de CRED tiene espacios respectivos como: lavado de manos y entre otros, señala que el 11,4 % de las madres menciona que siempre, el 27,1 % de las madres menciona que a veces y el 61,4 % de las madres menciona que nunca.

### 5.3. Contraste de resultados

Con relación al objetivo general: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.

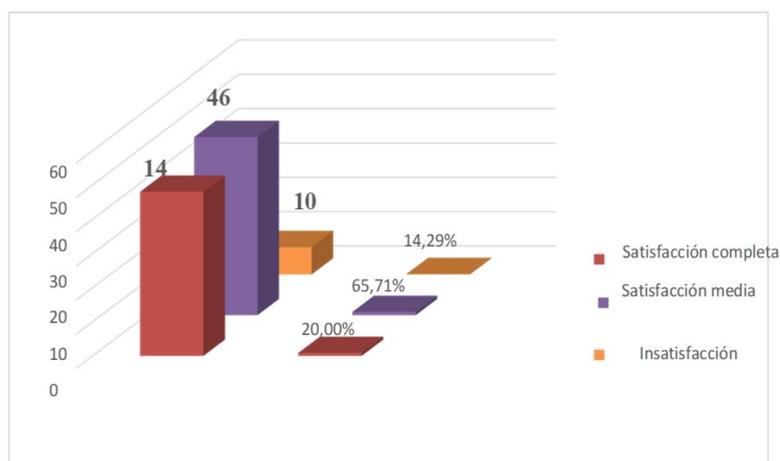


**Figura 35. Satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022**

**Fuente:** tomada del resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Interpretación:** de acuerdo con la figura 35, de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizado a 70 madres, con respecto a la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022; se tuvo una prevalencia de satisfacción media con un 60 % (42), seguido de satisfacción completa con un 34,29 % (24) y una insatisfacción en un orden de 5,71 % (4).

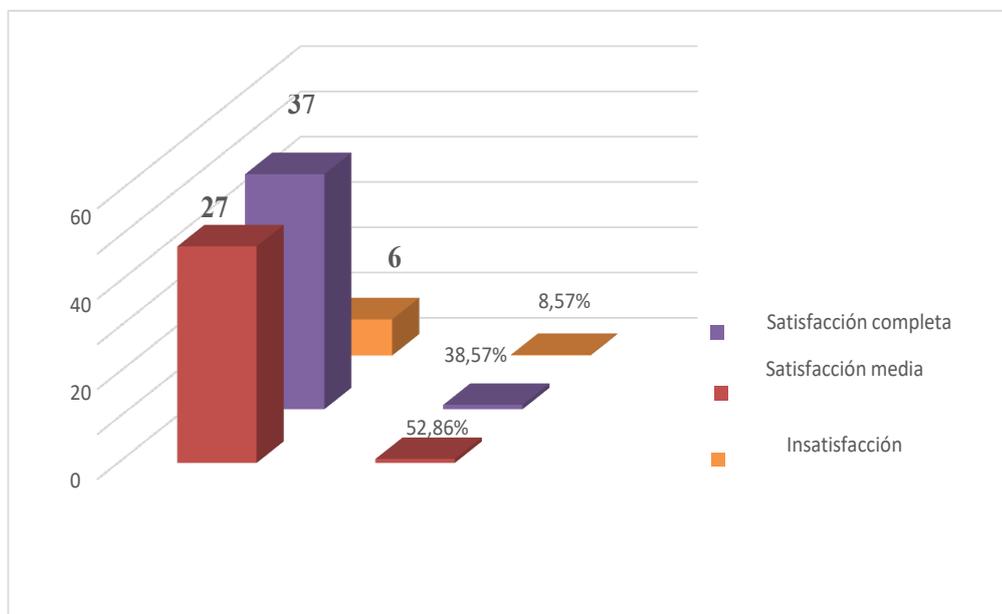
En cuanto al objetivo específico 1: Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.



**Figura 36. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión técnico-científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022**  
**Fuente:** tomada del resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Interpretación:** de acuerdo con la figura 36, de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizado a 70 madres, con respecto a la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión Técnico-científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022; se tuvo una prevalencia de satisfacción media con un 65,7 % [46], seguido de satisfacción completa con un 20 % [14] y una insatisfacción en un orden de 14,3 % [10].

Con respecto al objetivo específico 2: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión Humana en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022.

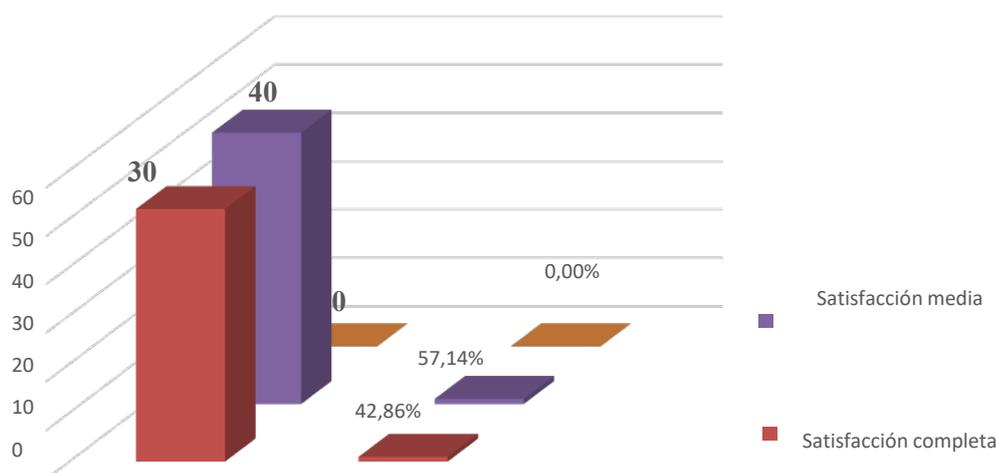


**Figura 37. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022**

**Fuente:** tomada del resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Interpretación:** de acuerdo con la figura 37, de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizado a 70 madres, con respecto a la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022; se tuvo una prevalencia de satisfacción completa con un 52,9 % [37], seguido de satisfacción media con un 38,6 % [27] y una insatisfacción en un orden de 8,6 % [6].

Con respecto al objetivo específico 3: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del Entorno en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022.



**Figura 38. Satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022**

**Fuente:** tomada del resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Interpretación:** de acuerdo con la figura 38, de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizado a 70 madres, con respecto a la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del Entorno en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; se tuvo una prevalencia de satisfacción media con un 57,4 % [40], seguido de satisfacción completa con un 42,9 % [30] y una insatisfacción en un orden de 0 % [0].

#### 5.4. Discusión de resultados

Tras la aplicación del instrumento de estudio, a los elementos de la muestra de la unidad de análisis, se tuvieron los siguientes resultados:

Con relación al objetivo general: determinar el nivel de satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; tras la aplicación de la estadística se concluyó que la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022; corresponde a una satisfacción media con un 60 % [42], seguido de satisfacción completa con un 34,3 % [24] y una insatisfacción en un orden de 5,7 % [4].

Resultados que contrastan con el estudio de Delgado (19) quien determinó que la satisfacción en las madres a nivel global es intermedio.

Con respecto al objetivo específico 1: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión Técnico-Científica en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; tras la aplicación estadística se obtuvo una prevalencia de una satisfacción media con un 65,7 % [46], seguido de satisfacción completa con un 20 % [14] y una insatisfacción en un orden de 14,5 % [10]. Resultados que están en correlación con la tesis de Delgado (19), quien determinó que un 67,8 % de los usuarios determinan un nivel satisfactorio medio sobre la calidad de servicio prestado por parte del profesional enfermero(a) en la dimensión Técnico-Científica frente a un 22 % de usuarias insatisfechas.

Con respecto al objetivo específico 2: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; tras la aplicación de la estadística, se tuvo una prevalencia de satisfacción completa con un 52,9 % [37], seguido de satisfacción media con un 38,6 % [27] y una insatisfacción en un orden de 8,6 % [6]. Resultados que se relacionan con la investigación de Delgado (19), quien determinó que el grado de satisfacción de cada madre sobre la calidad de atención brindada por el personal enfermero(a), en la dimensión Humana es media en un 62,7 %.

En relación al objetivo específico 3: determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención en la dimensión del entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022, tras la aplicación de la estadística se obtuvo una prevalencia de satisfacción media con un 57,4 % [40], seguido de satisfacción completa con un 42,9 % [30] y una insatisfacción en un orden de 0 % [0]. Resultados que se relacionan con la tesis de Delgado (19), quien evidenció que un 40,7 % de madres del estudio manifiesta satisfacción media sobre la calidad de atención brindada por el personal enfermero(a) en la dimensión Entorno y el 39 % de madres encuestadas demostraron insatisfacción.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que, se determinó que las madres de RN tuvieron satisfacción media sobre calidad de atención de las enfermeras, en los servicios de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; se halló como resultado que el 60 % de las usuarias de recién nacidos presentaron una satisfacción media, seguido de satisfacción completa con un 34,3 % y una insatisfacción en un orden de 5,7 %.
2. El estudio determinó que la satisfacción que demostraron las madres de RN es medio, sobre la calidad de atención en la dimensión Técnico-Científica en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022.
3. La investigación determinó que la satisfacción que expresaron las madres de RN es completa, sobre la calidad de atención en la dimensión Humana en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022; donde se halló como resultado que el 52,9 % de las madres de recién nacidos tienen una satisfacción completa, seguido de satisfacción media con un 38,6 % y una insatisfacción en un orden de 8,6 %.
4. El estudio determinó que la satisfacción de las madres de RN es media sobre la calidad de atención en la dimensión del Entorno en el servicio de CRED en el centro de Salud de Chilca, Huancayo 2022, donde se obtuvo como resultado el 57,4 % de madres de recién nacidos tuvieron una satisfacción media, seguido de satisfacción completa con un 42,9 %.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la dirección del Centro de Salud de Chilca, generar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de CRED, haciendo uso de entendimiento científicos, buen servicio de atención humano, y trabajando a la par con el personal del área de CRED para mejorar, y favorecer el bienestar integral del recién nacido y madre, logrando con ello una mejor satisfacción.
2. Se recomienda el diseño y aplicación de capacitaciones constantes al personal de enfermería para la adquisición de conocimientos, capacidades personales para conocer las necesidades y/o requerimientos de las personas, además de maximizar las habilidades para dar uso a sus capacidades de la mejor manera y más oportuna con el fin de brindar una adecuada atención lo cual conllevaría a la satisfacción del usuario.
3. Se recomienda empoderar al personal de enfermería, en la filosofía de tratar con respeto a cada uno de los usuarios como un ser único. Por ello, se debe incidir en la comprensión y consideración a los usuarios como individuo perteneciente a una familia y miembro de la sociedad quienes por derecho deben ser tratados con respeto y priorizar sus necesidades.
4. Se recomienda que el ejecutivo debe disponer recursos presupuestarios que deben invertirse en la mejora de la prestación servicios como la ambientación, la limpieza, la privacidad, entre otros.

## LISTA DE REFERENCIAS

1. Salud MNd. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011. Acceso 1 de 5 de 2022. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de srevicios de salud. [Online]; 2020. Acceso 15 de enero de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y Plan de Acción para Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de Servicios de Salud 2020 - 2025. Consejo Directivo. Washington: Organización Panamericana de la Salud.CD57/12.
4. Ministerio de Salud (Minsa). Minsa aprueba el Plan Nacional de implemmentación de Redes Integrales de Salud. [Online]; 2021. Acceso 25 de enero de 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/508815-minsa-aprueba-el-plan-nacional-de-implementation-de-redes-integradas-de-salud>.
5. Ministerio de Salud (Minsa). CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo. [Online]; 2018. Acceso 25 de enero de 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/326-cred-control-de-crecimiento-y-desarrollo>.
6. Gonzales AE, Huamán EL, Aparco P, Pillaca J, Gutiérrez C. Factores Asociados al Cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño menor de un año en Establecimientos de Salud de Amazonas Loreto y Pasco. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2018.
7. Huaranga GZ. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo frente a la Calidad de Atención en el Programa de CRED en la RED de Salud de Tarma. Tesis para optar el Grado de Magister. Tarma : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
8. Dirección Regional de Salud Junín. Sector Salud Apertura link de Encuesta Virtual de Evaluación de Satidfacción del Usuario Externo en los Servicios de Salud en el Marco del Covid-19. [Online]; 2019. Acceso 3 de febrero de 2022. Disponible en: [http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020120353\\_sector\\_salud\\_apertura\\_link\\_de\\_encuesta\\_virtual\\_de\\_evaluacin\\_de\\_satisfaccin\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_salud\\_en\\_el\\_marco\\_del\\_covid19/](http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020120353_sector_salud_apertura_link_de_encuesta_virtual_de_evaluacin_de_satisfaccin_del_usuario_externo_en_los_servicios_de_salud_en_el_marco_del_covid19/).
9. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del Covid-19. Documento Técnico. Lima.

10. Maggi VWA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis para obtener el título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Ecuador: Universidad Católica de Satiago de Guayaquil , Guayaquil.
11. Peralta NM. Calidad percibida relacionada con la atención de Enfermería por familiares en un hospital del IMSS. Tesis para obtener el grado de Maestría en Enfermería. México: Universidad Autónoma del estado de Morelos, Cuernavaca.
12. Delgado RTR. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de Enfermería. Tesis para Obtener el Grado de Maestra en Enfermería. México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla.
13. Aldana AP, Mendoza CKD. Satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en la IPS. Tesis para obter el titulo en Enfermería. Colombia: Universidad de Sucre Facultad Ciencias de la Salud, Sincelejo.
14. Ruales A, Ortiz N. La calidad de atención de Enfermería relacionado con el grado de Satisfacción de las madres de los Neonatos del Hospital Carlos Andrade Marin. Tesis para obter el título de Especialidad en Perinatología. Ecuador: Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Médicas, Quito.
15. Caizabanda LGM. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el periodo marzo - agosto 2014. Tesis para obter el título de Licencia en Enfermería. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato, Ambato.
16. Del Carmen LN. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRES Bella Vista Nanay, Punchana. Tesis para obtap la Licenciatura en Enfermería. Iquitos: Universidad privada de la Selva Peruana, Loreto.
17. Fernández FMA. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velazco. Tesis para obter el título de Licencia en Enfermería. Piura: Universidad César Vallejo, Piura.
18. Delgado RCA. Satisfcción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar. Tesis para obter título profesional de licenciada en Enfermería. Jaen: Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca.
19. Quispe CM. Satisfacción de las madres sobre la calidad dela atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño - Puesto de Salud I-2. Tesis

- para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Amantani : Universidad Nacional del Altiplano , Puno.
20. Zapata CF. Satisfacción de las madre de niños/ as menos de 2 años sobre la calidad de atención de Enfermería. Consultorio Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Comunidad Saludable. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Sullana : Universidad San Pedro, Piura.
  21. Carmen VVJ, Sosa SKJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería. Lima: Universidad Norbert Wiener, Lima.
  22. Avila MKB. Satisfacción de las madres sobre la calidad de Atención en los Controles de Crecimiento y Desarrollo en Etapa Pre escolar del Centro de Salud Perú IV Zona. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Nobert Wiener, Lima.
  23. Ruiz PEY. Satisfacción en madres de los niños menores de 2 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Puesto de Salud Huari. Tesis para optar el Título profesional de licenciado en Enfermería. Huancayo: Universidad Roosevelt, Junín.
  24. Chavez SIL, Guzman GD. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de Enfermería en el Consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Tesis para optar el Título de Lincencida en Enfermería. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt, Junín.
  25. Arteaga RMS. Nivel de Satisfacción de las madres que asisten al consultorio de Enfermería para el cotrol de CRED en los niños menores de 5 años. Tesis para optar el Título profesional deLicenciada en Enfermería. Huancayo- Huariaca: Universidad Peruana del Centro, Junín.
  26. Barrientos LML, Palomino MGL. Satisfacción relacionado a la calidad de atención de Enfermería a madres que asisten al consultorio de Creciminto y Desarrollo del Puesto Salud la Esperanza. Tesis para optar el Título de segunda Especialidad Profesional en Crecimiento Desarrollo del niño y Estimulación Temprana. Chilca: Universidad Nacional Hemilio Valdizán, Huánuco.
  27. Guerra VR, Cabello MA. Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo Salud. DGdSdIPDdce, editor. Perú: Ministerio de Salud; 2011.
  28. Adevis D. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Rev Calidad Asistencial 2001. 2001; 11(27).

29. Ortega LGA, Rojas VJJ, Vargas BB. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un servicio de Emergencia de un Hospital Nacional. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
30. Organización Mundial de la Salud. Pandemia. [Online]; 2020. Acceso 11 de Marzo de 2022. Disponible en:  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
31. Molina M, Vaca AJ, Muñoz NP, Cabascango CK, Cabascango CC. Gestión de la calidad de los cuidados de Enfermería Hospitalaria basada en la evidencia Científica. Scielo. 2018; 25(3).
32. Guerra VR, Cabello MEA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo Salud DGdSdlPDdCe, editor. Lima: Ministerio de Salud; 2011.
33. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad de Cuidado Enfermero. Documento Técnico. Lima: Consejo Nacional del Colegio de Enfermeros del Perú.
34. Bondarenko PN. Acerca de las definiciones de la calidad de la Educación. Redalyc.org. 2007; 11(39).
35. Escobar VM, Mosquera GA. El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración. 2013; 29(50).
36. García RE. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Scielo. 2001; 129(7).
37. Perú MdSd. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años Lima: Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública Ministerio de Salud; 2017.
38. Melitón A. Crecimiento y Desarrollo Infantil Temprano. Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública. 2018; 32(3).
39. Dos Santos MA. Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. ANUIES. 2016; 45(178).
40. Velandia SF, Ardón CN, Jara NI. Satisfacción y Calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud Bogotá( Colombia). 2007; 6(13).
41. Morillo MMC, Morillo MMDC. Satisfacción del Usuario y calidad del Servicio en alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. 2016; XXII(2).
42. De los Ríos CL, Ávila RL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería. 2004; XXII(2).

43. Gómez GM, Danglot BC, Aceves GM. Clasificación de los niños recién nacidos. *Revista Mexicana de Pediatría*. 2018; 79(1).
44. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LMdP. *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. Toledo Castellanos MÁ, editor. México : Mc Graw Hill Education; 2014.
45. Behar RS. *Metodología de la Investigación*. Primera ed.: Shalom; 2008.
46. Fernandez M, Sangopanta G, Espinosa L, Abril R, Guadalupe S, Quishpe G. Satisfacción de las madres Gracias al Personal de Enfermería en Pediatría. Artículo Científico. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
47. Rodríguez GG, Castellanos RR. Evaluación de la calidad de atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. *Revista Cuban de Enfermería*. 2017; 33(4).
48. Febres RRJ, Mercado RR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Facultad de Medicina Humana URP. 2020; 20(3).
49. Aguilar CP, Aros BG, Cid GÁ. Perfil y Grado de Satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud. Tesis para optar el grado de licencia en Enfermería. Chile: Universidad Austral de Chile, Valdivia.
50. Gonzáles DÁN, Romero QGM. Dimensiones de la calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Investigación. México: Instituto Mexicano del Seguro Social, México.
51. Monteiro MFM. Satisfacción usuaria con el control de Salud infantil en un Centro de Salud familiar en el año de 2015. Tesis para optar en grado de Magister en Salud Pública. Santiago: Universidad de Chile, Chile.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

Tabla 37. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Chilca, Huancayo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica – científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención en la dimensión técnica – científica en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención en la dimensión humana en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención en la dimensión del entorno en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca, Huancayo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> No se han planteado las hipótesis, ya que el estudio es de tipo descriptivo; este tipo de estudios inciden en la especificación de propiedades fundamentales de personas, grupos u otros fenómenos que serán sometidos a análisis, no amerita hipótesis; por ende, carecen de la misma (44).</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> No se considera la hipótesis ya que la investigación es de tipo descriptivo.</p>	<p><b>Variable</b> Satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED.</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Método</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método científico</li> </ul> <p><b>Tipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básica</li> </ul> <p><b>Alcance de estudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo transversal</li> </ul> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> </ul> <p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La población fue constituida por 270 madres de RN en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca.</li> </ul> <p><b>Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La muestra se conformó por 70 madres de RN atendidas en el servicio de CRED del centro de salud de Chilca.</li> </ul> <p><b>Técnicas e instrumentos recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Likert</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizó como técnica el programa (SPSS 24). Para la presentación de datos se utilizó gráficos y barras estadísticas.</li> </ul>

Anexo 2

Tabla 38. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	6	Escala de valoración	Ítems	Técnica e Instrumento
Satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED.	Es una evaluación subjetiva, donde la madre evalúa la atención brindada por el personal de enfermería al recién nacido en el consultorio de CRED.	Es la declaración de bienestar descrito por las madres con respecto a la calidad de atención brindado por parte del personal de enfermería a los recién nacidos en las diferentes dimensiones: humana, técnico-científica y entorno.	Humana	Respeto		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Cuestionario
				Información			
				Interés	- Siempre 2 - A veces 1 - Nunca 0		
				Amabilidad			
				Ética			
				Efectividad			
			Técnico-científica	Eficacia		11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
				Eficiencia	- Siempre 2 - A veces 1 - Nunca 0		
				Continuidad			
				Seguridad			
				Integralidad			
				Comodidad			
				Ambientación			
				Entorno	Limpieza		
Orden							
Privacidad							
Elemento de confianza							

### Anexo 3

#### Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario para medir la satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Chilca

##### I. Presentación

Con el saludo cordial de las bachilleras de enfermería de la Universidad Continental, en coordinación con el centro de salud chilca, nos encontramos realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca de la satisfacción de madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería. Para la cual solicitamos su colaboración y disposición, solicitándole la mayor veracidad en sus respuestas.

##### II. Datos generales

###### Edad de las madres

- 1).-15 - 19 años ( )
- 2).-20 - 25 años ( )
- 3).-26 - 34 años ( )
- 4).- 35 años a más ( )

###### Edad del Recién Nacido:

- 1).- 48 h a 6 días ( )
- 2).- 7 días a 13 días ( )
- 3).- 14 días a 20 días ( )
- 4).- 21 días a 28 días ( )

###### Grado de instrucción

- 1) Primaria ( )
- 2) Secundaria ( )
- 3) Sup. técnico ( )
- 4) Sup. universitario ( )
- 5) Sin estudios ( )

###### Usuario:

- 1) Nuevo ( )
- 2) Continuador ( )

###### Número de control del mes de su hijo (a)

- 1).- 1° control ( )
- 2).- 2° control ( )
- 3).- 3° control ( )
- 4).- 4° control ( )

##### Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los que deberá usted responder en forma veraz y objetiva. Marcar con X una sola alternativa que crea conveniente. Se le agradece por anticipado su cordial participación.

ITEMS		SIEMPRE	AVECES	NUNCA
Nº	DIMENSIÓN HUMANA	(2)	(1)	(0)
1	Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.			
2	Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.			
3	Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.			
4	En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción.			
5	Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé.			
6	La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.			
7	La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.			
8	Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.			
9	Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.			
10	La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.			
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA – CIENTÍFICA</b>				
11	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su bebé.			
12	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones.			
13	Recibe información de la importancia y significado del control de crecimiento y desarrollo de su bebé, de forma clara y precisa.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a tu bebé cuando lo evalúa.			
15	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza en el Carnet de CRED de tu bebé.			
16	La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.			
17	La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.			
18	Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.			
19	Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.			
20	La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientes, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo entre otros.			
21	Usted recibe consejería de la enfermera en signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35.5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes.			

22	Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.			
23	El tiempo de espera para la atención de tu bebé es normal.			
24	La enfermera tarda en examinar a su bebé.			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
25	La sala de espera se encuentra limpia.			
26	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.			
27	El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.			
28	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuado para evitar hipotermia de tu bebé.			
29	El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.			

**Leyenda:**

**2 = Siempre: cuando lo realiza siempre**

**1 = A veces: cuando lo realiza casi siempre**

**0 = Nunca: cuando nunca realiza esa actividad**

## Anexo 4

### Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: LUIS CARLOS GUEVARA VILA

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CRED.

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2022
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 24/02/2022

Tesista: ESCOBAR VALERO, ANAVELA NOHELIA  
D.N.I: 74041260

Tesista: CIRINEO CAJAHUANCA, JESSICA MILAGROS  
D.N.I: 72439085

## VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert							
Autor del Instrumento: Tomado de, Cindy Anally Delgado Riveros							
VARIABLE: Satisfacción de madres de RN sobre la calidad de atención de Enfermería							
Dimensión: Humana	Ítems	S	C	C	R	P	Observaciones o recomendaciones
Indicadores		u	l	o	e	u	
		f	a	h	r	n	
		i	d	e	v	a	
		e	a	n	a	c	
		n	c	c	i	ó	
		c	i	a	n	n	
Aspecto interpersonal de la atención	Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.	5	4	4	5	18	
	Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.	5	5	5	4	19	
	Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.	5	5	4	5	19	
	En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción	5	5	5	5	20	
	Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé	5	5	5	4	19	
	La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.	5	5	5	5	20	
	La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.	5	5	5	4	19	
	Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.	5	5	5	4	19	
	Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.	5	4	5	5	19	

Dimensión: Técnica - Científica	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Aspectos Técnico - científico	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su bebé.	5	5	5	4	19	
	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones.	5	5	5	4	19	
	Recibe información de la importancia y significado del control de crecimiento y desarrollo de su bebé, de forma clara y precisa	5	5	5	5	20	
	La enfermera le sonríe y le habla a tu bebé cuando lo evalúa.	5	5	5	5	20	
	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza en el Carnet de CRED de tu bebé.	5	4	5	5	19	
	La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.	4	4	5	5	18	
	La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.	5	5	5	5	20	
	Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.	4	5	5	5	19	
	Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.	5	5	5	5	20	
	La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientes, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo entre otros.	5	5	5	5	20	
	Usted recibe consejería de la enfermera en signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35.5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes.	5	5	5	5	20	
	Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.	4	5	5	5	19	
	El tiempo de espera para la atención de tu bebé es normal	5	5	5	4	19	

	La enfermera tarda en examinar a su bebé.	4	4	4	4	16	
<b>Dimensión: Entorno</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>R</b>		<b>Observaciones o recomendaciones</b>
<b>Indicadores</b>							
Facilidades que la institución dispone	La sala de espera se encuentra limpia.	5	5	5	5	20	
	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.	5	4	5	5	19	
	El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.	5	4	4	5	18	
	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuado para evitar hipotermia de tu bebé.	5	5	5	5	20	
	El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.	4	4	5	5	18	
		<b>Total</b>				<b>558</b>	
					%	<b>96</b>	
						%	
		<b>Puntuación decimal</b>				<b>19.</b>	
						<b>24</b>	

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	LUIS CARLOS GUEVARA VILA
Profesión y Grado Académico	TECNÓLOGO MÉDICO MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Especialidad	TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
Institución y años de experiencia	UNIVERSIDAD CONTINENTAL – 8 AÑOS

Cargo que desempeña actualmente	Docencia e investigación
---------------------------------	--------------------------

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE  ( )

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



Luis Carlos Guevara Vila  
Tecnólogo Médico  
C.T.M.P. 9408

Nombres y apellidos:

LUIS CARLOS GUEVARA VILA

DNI: 42188084

COLEGIATURA: 9408

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: FREY ROLANDO CERRON SALDAÑA

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2022
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 25 / 02 / 2022.



Tesista: ESCOBAR VALERO, ANAVELA NOHELIA

D.N.I: 74041260



Tesista: CIRINEO CAJAHUANCA, JESSICA MILAGROS

D.N.I: 72439085

## VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert							
Autor del Instrumento: Tomado de, Cindy Anally Delgado Riveros							
VARIABLE: Satisfacción de madres de RN sobre la calidad de atención de Enfermería							
Dimensión: Humana	Ítems	S	C	C	R	P	Observaciones o recomendaciones
Indicadores		u	l	o	e	u	
		f	a	h	r	n	
		i	r	e	e	t	
		c	e	v	a	u	
		i	n	a	n	c	
		e	d	c	c	i	
		n	a	i	i	ó	
		c	a	a	n	n	
		i				ó	
		a				n	
Aspecto interpersonal de la atención	Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.	5	5	5	4	19	
	Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.	4	5	4	5	18	
	Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.	4	5	5	4	18	
	En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción	5	5	4	5	19	
	Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé	5	5	5	5	20	
	La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.	5	5	4	5	19	
	La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.	5	5	4	5	19	
	Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.	5	4	5	5	20	

Dimensión: Técnica - Científica	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Aspectos Técnico - científico	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su bebé.	5	4	5	4	18	
	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones.	5	4	5	4	18	
	Recibe información de la importancia y significado del control de crecimiento y desarrollo de su bebé, de forma clara y precisa	5	5	5	4	19	
	La enfermera le sonríe y le habla a tu bebé cuando lo evalúa.	5	4	5	4	18	
	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza en el Carnet de CRED de tu bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.	4	5	5	4	18	
	La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.	5	5	5	4	19	
	Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.	5	5	5	5	20	
	Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.	4	5	5	5	19	
	La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientes, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo entre otros.	4	5	5	5	19	
	Usted recibe consejería de la enfermera en signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35.5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes.	4	5	5	5	19	
	Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.	4	4	5	5	18	
	El tiempo de espera para la atención de tu bebé es normal	5	5	5	5	20	

	La enfermera tarda en examinar a su bebé.	4	4	4	4	16	
<b>Dimensión: Entorno</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b> <b>u</b> <b>f</b> <b>i</b> <b>c</b> <b>i</b> <b>e</b> <b>n</b> <b>c</b> <b>i</b> <b>a</b>	<b>C</b> <b>l</b> <b>a</b> <b>r</b> <b>i</b> <b>d</b> <b>a</b> <b>d</b>	<b>C</b> <b>o</b> <b>h</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>e</b> <b>n</b> <b>c</b> <b>i</b> <b>a</b>	<b>R</b> <b>e</b> <b>l</b> <b>e</b> <b>v</b> <b>a</b> <b>n</b> <b>c</b> <b>i</b> <b>a</b>		<b>Observaciones o recomendaciones</b>
<b>Indicadores</b>							
Facilidades que la institución dispones	La sala de espera se encuentra limpia.	5	5	5	5	20	
	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.	5	4	5	5	19	
	El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.	5	4	4	5	18	
	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuado para evitar hipotermia de tu bebé.	5	5	5	5	20	
	El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.	4	4	5	5	18	
	<b>Total</b>					<b>549</b>	
						<b>99</b>	
						<b>%</b>	
						<b>19.</b>	
						<b>24</b>	

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	FREDY ROLANDO CERRON SALDAÑA
Profesión y Grado Académico	LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Especialidad	SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA
Institución y años de experiencia	RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO - 26 AÑOS DE EXPERIENCIA

Cargo que desempeña actualmente	JEFATURA EN EL ÁREA DE CADENA DE FRIO
---------------------------------	---------------------------------------

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

  
 GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ALPIAN  
 REGION SAKU VALLE DEL MANTARO  
 .....  
 Mg. Freddy R. Cerrón Saldaña  
 I. C. E. P. 52057  
 COORDINADOR PAN

Nombres y apellidos:  
 FREDY ROLANDO CERRON SALDAÑA  
 DNI: 20061457

COLEGIATURA: 52057

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO**  
**JUICIO DE EXPERTO**

Estimado Especialista: ESTHER MARGARITA LAVADO RICALDI

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2022
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 24/02/2022



Tesista: ESCOBAR VALERO, ANAVELA NOHELIA

D.N.I.: 74041260



Tesista: CIRINEO CAJAHUANCA, JESSICA MILAGROS

D.N.I.: 72439085

## VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert							
Autor del Instrumento: Tomado de, Cindy Anally Delgado Riveros							
VARIABLE: Satisfacción de madres de RN sobre la calidad de atención de Enfermería							
Dimensión: Humana	Ítems	S	C	C	R	P	Observaciones o recomendaciones
Indicadores		u	l	o	e	u	
		f	a	h	l	n	
		i	r	e	e	t	
		c	e	v	a	u	
		i	d	a	n	a	
		e	a	n	c	c	
		n	n	c	i	i	
		c	c	i	ó	n	
		i	a	a			
Aspecto interpersonal de la atención	Al momento del ingreso al consultorio de CRED, la enfermera se presenta ante usted y su hijo con un saludo, de manera amable y respetuosa.	5	5	5	5	20	
	Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebé, respeta sus costumbres y prácticas culturales.	5	5	5	5	20	
	Durante toda la atención la enfermera usa un tono de voz adecuado, mira a su bebé y le escucha atentamente.	4	5	5	4	18	
	En toda la atención a su bebé, la enfermera sostiene discreción	4	5	4	5	19	
	Usted cree que la enfermera le explica de manera sencilla y adecuada de todos los procedimientos que aplicará a su bebé	5	5	5	5	20	
	La enfermera interroga con nobleza si usted ha comprendido lo mencionado, realizando cuestionarios para verificar que ha comprendido.	5	5	5	5	20	
	La enfermera, frente al llanto de su bebe en el tiempo de la atención de CRED, se preocupa por tranquilizarlo.	5	5	4	4	18	
	Cuando usted acude puntualmente a la inspección de CRED de su bebé, la enfermera la felicita, y le hace la invitación al siguiente control según la edad y valoración.	5	5	5	5	20	
	Cuando usted no acude puntualmente, la enfermera le interroga sin culparla, los motivos de su falta a la inspección de CRED de su bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera procede con el lavado de manos antes y después de evaluar a su bebé.	5	5	4	4	18	

Dimensión: Técnica - Científica	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Aspectos Técnico - científico	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su bebé.	4	5	5	5	19	
	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones.	5	5	5	4	19	
	Recibe información de la importancia y significado del control de crecimiento y desarrollo de su bebé, de forma clara y precisa	4	5	5	4	18	
	La enfermera le sonríe y le habla a tu bebé cuando lo evalúa.	4	5	4	4	17	
	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza en el Carnet de CRED de tu bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le detalla el estado de salud de su bebé.	5	5	5	5	20	
	La enfermera realiza la valoración cefalocaudal a su bebé en busca de algún signo de alarma.	5	4	5	5	19	
	Al realizar la evaluación física de su bebe, la enfermera le detalla a usted los procedimientos a realizar.	5	5	4	4	18	
	Recibe consejería en la crianza de su bebé y aclara sus dudas o inquietudes, por parte de la enfermera.	5	5	5	5	20	
	La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientes, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo entre otros.	5	5	5	5	20	
	Usted recibe consejería de la enfermera en signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35.5 °C o mayor de 37.5 °C, ictericia patológica y llanto muy frecuentes.	4	5	4	4	17	
	Ante una deficiencia encontrada en el crecimiento y desarrollo de su bebé, la enfermera comunica y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.	4	5	5	5	19	
	El tiempo de espera para la atención de tu bebé es normal	4	5	4	5	18	

	La enfermera tarda en examinar a su bebé.	4	4	4	4	16	
<b>Dimensión: Entorno</b>	<b>Ítems</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>R</b>		<b>Observaciones o recomendaciones</b>
<b>Indicadores</b>							
		<b>i</b>	<b>r</b>	<b>h</b>	<b>v</b>		
		<b>c</b>	<b>i</b>	<b>r</b>	<b>a</b>		
		<b>e</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>n</b>		
		<b>n</b>	<b>a</b>	<b>n</b>	<b>c</b>		
		<b>c</b>	<b>a</b>	<b>c</b>	<b>i</b>		
		<b>i</b>	<b>a</b>	<b>i</b>	<b>a</b>		
Facilidades que la institución dispone	La sala de espera se encuentra limpia.	5	5	5	5	20	
	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.	5	5	5	5	20	
	El consultorio de CRED posee todas las herramientas y equipos indispensables para el control de su bebé.	4	5	5	4	18	
	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuado para evitar hipotermia de tu bebé.	5	5	5	5	20	
	El servicio CRED tiene lugares estratégicos como: lavado de manos y entre otros.	5	5	5	5	20	
	<b>Total</b>					<b>555</b>	
						<b>%</b>	<b>95%</b>
						<b>Puntuación decimal</b>	<b>19.13</b>

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	ESTER MARGARITA LAVADO RICARDI
Profesión y Grado Académico	LICENIADA EN ENFERMERÍA
Especialidad	CRECIMIENTO DESARROLLO DEL NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA
Institución y años de experiencia	CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD – 7 AÑOS

Cargo que desempeña actualmente	JEFATURA EN EL ÁREA DE EPIDEMIOLOGÍA
---------------------------------	--------------------------------------

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (x)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



Nombres y apellidos

ESTHER MARGARITA LAVADO RICARDI

DNI: 42.682.218

COLEGIATURA: 58175

## Anexo 5

### Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N.º	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	29

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se presenta ante usted y su bebe de una manera cordial y respetuosa.	35,70	35,379	0,500	0,770
Usted siente que la enfermera mantiene un trato respetuoso, le llama por su nombre y al de tu bebe, respeta sus costumbres y prácticas culturales.	35,60	36,463	0,326	0,778
Durante la atención a tu bebe la enfermera mantiene un tono de voz adecuado, mira y le escucha atentamente.	35,35	36,766	0,404	0,777
Durante la atención a tu bebe la enfermera mantiene la privacidad.	35,50	36,789	0,295	0,779
Usted cree que la enfermera le explica con palabras sencillas de los procedimientos realiza a tu bebe	35,65	36,134	0,375	0,776
La enfermera pregunta con amabilidad si usted comprendido lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido.	35,75	35,776	0,435	0,773
La enfermera frente al llanto de su bebe durante	35,80	35,116	0,454	0,771

la consulta de CRED se interesa por calmarlo.				
Cuando usted acude puntualmente al control de CRED de su bebe la enfermera la felicita, y le invita a la próxima cita según la edad y diagnóstico.	36,15	32,976	0,484	0,767
Cuando usted no acude puntualmente la enfermera le pregunta sin juzgarla, las razones de su inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de su bebe.	36,20	36,484	0,279	0,780
Al terminar de la consulta de CRED. La enfermera se despide de usted y de su bebe amablemente.	35,90	33,884	0,573	0,764
La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su bebe.	36,20	36,800	0,187	0,785
La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones que pueda presentar su bebe.	36,05	38,050	0,113	0,786
Recibe información de la importancia y significado del control de crecimiento y desarrollo de su bebe de forma clara y precisa	36,40	33,516	0,583	0,762
La enfermera le sonríe y le habla tu bebe cuando lo evalúa.	36,20	33,432	0,645	0,760
La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza en el carnet de CRED de tu bebe.	35,60	36,253	0,241	0,782
La enfermera toma importancia de las medidas antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) y le explica a usted el estado de salud de su bebe.	35,60	38,042	0,065	0,789
La enfermera examina a su bebe, desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma.	35,70	37,274	0,185	0,784

Al realizar el examen físico de su bebe la enfermera le explica a usted los procedimientos a realizar.	36,05	33,629	0,522	0,765
De parte de la enfermera recibes consejería en la crianza de tu bebe y aclara tus dudas o inquietudes.	35,65	38,871	0,072	0,797
La enfermera brinda educación en: lactancia materna exclusiva, técnicas de lactancia, higiene, ventilación de los ambientales, lavado de mano de la madre al lactar, cuidado e higiene del cordón umbilical, sueño, reposo entre otros.	35,25	37,882	0,277	0,782
Usted recibe consejería de la enfermera en signos de alarma como: no succiona o succión débil, convulsiones, movimientos solo al estímulo, frecuencia respiratoria mayor a 60 por minuto, temperatura menor de 35,5 C o mayor de 37.5 C, ictericia patológica y	35,35	36,871	0,380	0,777
Ante un problema detectado en la salud de su bebe la enfermera te informa y realiza la referencia al pediatra, nutricionista, etc.	36,15	34,450	0,302	0,782
El tiempo de espera para la atención de tu bebe adecuado.	36,40	33,726	0,642	0,761
La enfermera se demora al evaluar a tu bebe.	36,05	35,629	0,484	0,771
La sala de espera se encuentra limpia.	35,85	38,555	0,016	0,792
El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.	35,95	37,945	0,101	0,787
El consultorio de CRED cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para la atención de su bebe.	35,60	39,200	0,120	0,796
El ambiente del consultorio de CRED se encuentra a temperatura ambiente adecuado para	36,85	40,134	0,271	0,801

evitar hipotermia de tu bebe.				
El consultorio CRED cuenta con espacios respectivos como: Lavado de manos, entre otros.	37,10	38,095	0,133	0,785

### Interpretación

De los datos obtenidos se tiene valores que demuestran la estabilidad de los instrumentos. El instrumento cuyo *alfa de Cronbach* fue 0,785 evidencia que al acercarse a la unidad demuestra la estabilidad que tiene.

## Anexo 6

### Solicitud para recogida de información



#### SOLICITO: APOYO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑORA DIRECTORA DE LA DE LA MICRO RED DE SALUD CENTRO CHILCA  
S.D.

Yo, **Mg. Maria Emilia Padilla Florian**, identificada con **DNI N° 19918419**, domiciliada en Psje José María Arguedas N° 110 – Saños Chico El Tambo, Docente de la Universidad Continental, me presento ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, siendo asesora necesario la aplicación del instrumento de investigación titulada: **"SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2022"**, presentadas por las bachilleres: **Bach. CIRINEO CAJAHUANCA, Jessica Milagros y Bach. ESCOBAR VALERO, Anavela Nohelia**, quienes empezando con la prueba piloto con un 10% de su muestra, solicito su valioso apoyo brindando las facilidades a las mencionadas para realizar la aplicación de una encuesta, dirigida a las madres de recién nacidos que se atienden en el Servicio de Control, Crecimiento y Desarrollo, a partir de la fecha y/o durante la etapa en la que se ejecute el recojo de información de este trabajo de investigación en el establecimiento de salud bajo su dirección.

**Por lo expuesto:**

Pido a usted señora directora acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Huancayo, 03 de Mazo del 2022

Mg Maria Emilia Padilla Florian  
CEP: 30303  
ASESORA DE TESIS





## Anexo 8

### Consentimiento informado de usuario



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Soledad Juana Pavcar Taipe Identificada con DNI  
N° 70067219, domiciliada en Pje los pinos s/n del  
distrito de Chilca, expreso mediante el siguiente documento tener conocimiento de los  
fines de la investigación titulada: "SATISFACCIÓN DE MADRES DE RN SOBRE  
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL  
CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2022", habiendo sido informada de los  
objetivos del estudio y la metodología, acepto participar en la investigación.

Con la seguridad que la información será confidencial y mi identidad no será revelada,  
doy mi consentimiento y además firmo el documento en señal de conformidad.

Chilca, 05 de Abril del 2022.

  
FIRMA DE LA MADRE

**Anexo 9**  
**Evidencia fotográfica**





