UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería

TESIS

"Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022"

Presentada por:

Bach. ROSMERY AVENDAÑO CUARESMA

Bach. SANDRA POCCO ALLCCA

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Andahuaylas - Apurímac - Perú

2022

Tesis

“Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022”

Línea de Investigación

Salud Pública

Asesora

Mag. Justina Cervantes Carrión

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES CON NIÑOS DE 0 A 11 MESES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO – 2022

Presentado por las Bach. **ROSMERY, AVENDAÑO CUARESMA** y **SANDRA, POCCO ALLCCA,** para optar el título profesional de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Sustentado y aprobado el 21 de octubre del 2022 ante el jurado.

Presidente : Mag. Juana Regina Serrano Utani

Primer Miembro : Mag. Rutty Damian Paniagua

Segundo Miembro : Mag. Hugo Dominguez Gonzales

Asesor : Mag. Justina Cervantes Carrión

DEDICATORIA

Este presente trabajo lo dedicamos en primer lugar a nuestro padre celestial y a nuestros padres, También se lo dedicamos a los docentes que nos apoyaron en la elaboración de la tesis ellos fueron nuestro mayor apoyo y motivo, así mismo logramos nuestra meta trazada.

Sandra y Rosmery

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento sincero a Dios por ponernos a nuestros asesores, personas de sabiduría quienes se esforzaron a que nosotras lleguemos al punto donde nos encontramos de culminar Nuestra tesis.

Así mismo a nuestros padres y escuela profesional de enfermería por la enseñanza brindada en nuestra vida profesional.

Sandra y Rosmery

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Portada i

Posportada ii

Página de jurados iii

Dedicatoria iv

Agradecimiento v

Índice de contenidos vi

Índice de tablas x

Índice de figuras xi

Acrónimos xii

Resumen xiii

Abstract xiv

Introducción xv

CAPÍTULO I 17

PLAN DE INVESTIGACION 17

1.1 Descripción de la realidad problemática 17

1.2 Identificación y Formulación del problema 19

1.2.1 Problema General 19

1.2.2 Problemas Específicos 19

1.3 Justificación de la Investigación 20

1.4 Objetivos de la Investigación 21

1.4.1 Objetivo General 21

1.4.2 Objetivos Específicos 22

1.5 Delimitaciones de la investigación 23

1.5.1 Espacial 23

1.5.2 Temporal 23

1.5.3 Social 23
1.5.4 Conceptual 23
1.6 Viabilidad de la investigación 23
1.7 Limitaciones de la Investigación 24
CAPÍTULO II 25
MARCO TEÓRICO 25
2.1 Antecedentes de investigación 25
2.1.1 A nivel internacional 25
2.1.2 A nivel nacional 28
2.1.3 A nivel regional y local 30
2.2 Bases teóricas 30
2.2.1 Calidad 30
2.2.2 Evaluación de la calidad 31
2.2.3 Calidad de atención 32
2.2.4 Dimensiones de la calidad 33
2.2.5 Calidad de atención en el sector salud 35
2.2.6 Calidad de atención por el profesional de enfermería 36
2.2.7 Misión de enfermería con respecto a la calidad de atención 37
2.2.8 Gestión del cuidado 38
2.2.9 Satisfacción 38
2.2.10 Satisfacción al usuario 39
2.2.11 Dimensiones de la satisfacción 40
2.2.12 Rol de madre 41
2.2.13 Control de crecimiento y desarrollo 42
2.2.14 Objetivos del control CRED 43
2.2.15 Funciones del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo 44

2.2.16 Evaluación del crecimiento y desarrollo 45
2.3 Marco conceptual 47
CAPÍTULO III 50
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 50
3.1 Hipótesis 50
3.1.1 Hipótesis General 50
3.1.2 Hipótesis Específicas 50
3.2 Método 51
3.3 Tipo de investigación 51
3.4 Nivel o alcance de investigación 51
3.5 Diseño de investigación 52
3.6 Operacionalización de variables 53
3.7 Población, muestra y muestreo 55
3.8 Técnicas e instrumentos 56
3.8.1 Técnica 56
3.8.2 Instrumentos 56
3.9 Consideraciones éticas 59
3.10 Procesamiento estadístico 59
CAPÍTULO IV 60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 60
4.1 Resultados 60
4.2 Discusión de Resultados 69
4.3 Prueba de Hipótesis 71
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 76
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 77
Recursos 77

Cronograma de actividades..... 77
Presupuesto y Financiamiento 77
Presupuesto 77
Financiamiento 77
BIBLIOGRAFÍA 79
ANEXOS 87
Matriz de consistencia 88
Instrumento de recolección de información 91
Consentimiento y asentimiento informado 95
Base de datos 97
Panel fotográfico 101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la calidad de atención 61

Tabla 2. Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción 63

Tabla 3. Calidad de atención y su relación la satisfacción 64

Tabla 4. Calidad de atención y su relación la dimensión humana 65

Tabla 5. Calidad de atención y su relación la dimensión oportuna 66

Tabla 6. Calidad de atención y su relación la dimensión continúa 67

Tabla 7. Calidad de atención y su relación la dimensión segura 68

Tabla 8. Prueba de hipótesis general 72

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1 72

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2 73

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3 73

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 4 74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencia de la calidad de atención..... 62

Figura 2. Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción 63

Figura 3. Calidad de atención y su relación la satisfacción 64

Figura 4. Calidad de atención y su relación la dimensión humana..... 65

Figura 5. Calidad de atención y su relación la dimensión oportuna..... 66

Figura 6. Calidad de atención y su relación la dimensión continúa 67

Figura 7. Calidad de atención y su relación la dimensión segura..... 68

ACRÓNIMOS

OMS: Organización Mundial de la Salud

C.S: Centro de Salud

CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo

TEPSI: Test de Evaluación del Desarrollo Psicomotor

TPED: Test Peruano de Evaluación del desarrollo

EEDP: Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor

MINSA: Ministerio de Salud

RESUMEN

El objetivo fue determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022, cuya metodología aplicada fue deductivo, de tipo básico y nivel correlacional, cuyo diseño fue transversal - no experimental. La población de estudio fueron 136 madres que asisten al servicio CRED, donde la muestra fue 101 madres cuyo muestreo fue probabilístico. La recolección de información se obtuvo mediante un cuestionario que al medir la fiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.978 para calidad de atención y 0.826 para nivel de satisfacción. Para probar las hipótesis se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95%. Resultados: Luego del análisis se pudo evidenciar que el 74.3% de madres perciben que calidad de atención recibida es baja, por otro lado, el 24.8% de madres indicaron que la atención es media. Por otro lado, el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida, el 48.5% de madres siente alta satisfacción frente a la atención del centro de salud, del cual se concluye que el p-valor = 0.002 < 0.05 indica que existe relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al área de CRED del Centro de Salud San Jerónimo – 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, servicio, enfermería.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the growth and development control of mothers with children from 0 to 11 months who attend the San Jerónimo Health Center - 2022, whose methodology applied was deductive, basic and correlational, whose design was transversal - non-experimental. The study population was 136 mothers attending the CRED service, of which the sample was 101 mothers whose sampling was probabilistic. The collection of information was obtained by means of a questionnaire whose reliability was measured by means of Cronbach's alpha test, with a value of 0.978 for the quality of care and 0.826 for the level of satisfaction. To test the hypotheses, Spearman's Rho statistic was applied with a significance level of 95%. Results: The analysis showed that 74.3% of mothers perceived the quality of care received to be low, while 24.8% of mothers indicated that the quality of care was medium. On the other hand, 51.5% of mothers feel moderately satisfied with the care received and 48.5% of mothers feel highly satisfied with the care provided by the health center, from which it is concluded that the p-value = 0.002 < 0.05 indicates that there is a significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction in mothers with children from 0 to 11 months who attend the CRED area of the San Jeronimo Health Center - 2022.

Key words: Quality of care, satisfaction, service, nursing

INTRODUCCIÓN

Los centros de salud brindan atención que es percibida por el usuario de forma directa durante el proceso de la atención, la relación, accesibilidad, organización, estructura física, la duración, el contenido de la consulta y la relación interpersonal (1). Del mismo modo, la calidad de la atención se describe a la medida en que los establecimientos de salud prestados a personas y a la población en general compatibles con la experiencia basada en la evidencia, lo que aumenta la posibilidad de conseguir los efectos deseados. También mide la calidad de la atención brindando atención basada en evidencia que cubre la prevención, el impulso, el alivio, el procedimiento y la restitución, y aborda las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio (pacientes, familias y comunidades), lo que implica que podemos mejorar continuamente (2).

El Profesional de Enfermería cuenta con una formación científica, técnica y ética de la misma forma está preparado para ejercer en el área asistencial, preventiva, administrativa e investigación, la atención del enfermero está enfocado al cuidado del paciente así mismo satisfacer las necesidades de sus dolencias brindando una atención oportuna con calidez y eficaz, logrando la satisfacción del usuario (3). Numerosos factores contribuyen a que la calidad de los cuidados de enfermería trascienda los límites del centro sanitario. Entre ellos están las consideraciones éticas y deontológicas: la salud tiene que ver con la interacción humana, por lo que los procesos y servicios no pueden verse como negocios sin sentido o tareas rutinarias (4).

Es esencial medir la satisfacción en el área de salud, ya que se ha evidenciado que el paciente satisfecho es más propenso a seguir los consejos de

sus proveedores de atención sanitaria, por lo tanto, tomara conciencia en atenderse y mejorar su salud. Según Rachel Applegate, menciona modelo de satisfacción en el paciente (5).

Por lo que el presente estudio beneficiara a madres, así como también ayudara a la enfermera a brindar una atención de calidad. Por otro lado, el presente trabajo servirá de antecedentes de investigaciones futuras porque en la región no se cuenta con antecedentes de trabajos similares. Asimismo, los resultados de la investigación proporcionar datos precisos, actualizados y fiables sobre la satisfacción de las madres con los cuidados integrales que admiten para que los profesionales sanitarios puedan desarrollar estrategias de formación dirigidas a favorecer a mejorar la calidad de la atención en las clínicas de crecimiento y desarrollo y satisfacer así sus necesidades podría satisfacer las necesidades de la madre. Este trabajo pretende contribuir a nuevos conocimientos sobre la calidad en el sector sanitario y es una buena aportación, como demuestra la escasez de investigaciones locales, nacionales e internacionales sobre la satisfacción materna.

Capítulo I: Se describe la problemática de la investigación, asimismo el planteamiento de los problemas y objetivos

Capítulo II: Se describe el marco teórico que contempla (las bases teóricas, los antecedentes nacionales e internacionales y la definición de términos).

Capítulo III: Se describe la metodología del estudio, la población - muestra y los instrumentos aplicados.

Capítulo IV: Se presenta los resultados descriptivos e inferenciales, así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACION

1.1 Descripción de la realidad problemática

El desafío para cualquier organización hoy en día es desarrollar estrategias de mejora para mejorar los servicios de salud, garantizar un buen servicio y aumentar la satisfacción de los pacientes. La gestión de los servicios de salud es un componente clave de la calidad y la satisfacción del paciente, donde sea vuelto una de las importantes preocupaciones de la atención en salud, especificando la calidad del servicio y determinando sus características, perspectivas y evaluaciones dimensionales son diferentes discrepancias de causalidad entre los autores (6). La satisfacción de los usuarios es, por tanto, uno de los aspectos de la sanidad pública que más ha citado la atención a la hora de evaluar la calidad de los servicios y la atención sanitaria (7).

En España, por medio de un estudio sobre la satisfacción de los usuarios se pudo evidenciar que la satisfacción con los servicios de salud se conceptualiza multidimensional en el que influyen el estilo de vida, las expectativas futuras y las experiencias previas (8). En Colombia; Martínez y Barreto (9) mencionan sobre su investigación que existen indicadores que generan insatisfacción al paciente tales como el estado de la infraestructura sanitaria y el tiempo de espera, en comparación con los altos niveles de satisfacción generados por el bienestar de las salas de espera y los buenos ambientes de los establecimientos de salud; además, uno aspecto positivo es el trato del personal de salud hacia los pacientes.

En Perú, Dolores et al. (10) realizaron un estudio sobre la satisfacción materna, del que concluyeron que la satisfacción materna era media, la dimensión técnica y científica era baja y la dimensión de confort y apoyo interpersonal y de comunicación era media. Otro estudio por parte de Becerra et al (11) en el año 2020, ejecutado en un establecimiento de primer nivel de atención, un tercio de los usuarios que colaboraron con el estudio se sienten insatisfechos con los servicios de salud, el 75,8% de los pacientes externos no están satisfechos con el trato que recibe en los servicios de salud. Por otro lado, un estudio respecto a la satisfacción de las madres concluyó que la calidad de los cuidados de enfermería está relacionada con la satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo, es decir, cuanto mayor o mejor es el cuidado de enfermería, más satisfechas están las madres (12).

En una observación empírica en el establecimiento de salud de San Jerónimo, se evidencio que la atención de enfermería es rápida y rutinaria sin

aplicar las dimensiones, lo que no siempre compensa la larga espera del niño para ser atendido. Asimismo, el tiempo de consulta programado es limitado para permitir la interacción madre-enfermera, pasando por alto el desarrollo emocional del niño. Dado que esto tiene implicaciones en la percepción y satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados y, en definitiva, en la relación entre el usuario y la enfermera, este estudio presenta una propuesta de calidad y satisfacción en la enfermería de primer nivel. Teniendo en cuenta estas cuestiones, nos planteamos las siguientes preguntas.

1.2 Identificación y Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?

3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?
4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

La calidad de atención parte desde el lado de la humanización y el trato amable, desde la persona que recibe al usuario del servicio de salud. No hay duda de que la calidad de los servicios de salud prestados es la principal preocupación de la gestión del servicio de enfermería.

Es así que la presente investigación nos ayudara a apreciar la calidad de atención que brindan los profesionales en la atención del niño sano, así como la satisfacción que tendrán las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños. de esta manera se obtendrá resultados, para decisiones acertadas por parte de las enfermeras y el establecimiento de salud de San Jerónimo en beneficio de los niños y las madres.

Justificación de relevancia social

La presente investigación beneficiara a madres que asisten al servicio de niño sano del Centro de Salud de San Jerónimo, así como también ayudara a la enfermera a brindar una atención de calidad. Asimismo, el presente

trabajo servirá de antecedentes de investigaciones futuras porque en la región no se cuenta con antecedentes de trabajos similares.

Justificación teórica

Los resultados de la investigación proporcionar datos precisos, actualizados y fiables sobre la satisfacción de las madres con los cuidados integrales que reciben para que los profesionales de salud puedan desarrollar estrategias de formación para contribuir en una mejor calidad de la atención y las estrategias de intervención para las madres en las clínicas de crecimiento y desarrollo, satisfaciendo así sus necesidades. Este trabajo pretende contribuir a nuevos conocimientos sobre la calidad en el sector sanitario y es una buena aportación, como demuestra la escasez de investigaciones locales, nacionales e internacionales sobre la satisfacción materna.

Justificación práctica

Los resultados de la investigación serán proporcionados y actualizados al establecimiento de salud con el fin de sugerir mejoras al servicio de crecimiento y desarrollo y desarrollar estrategias y planes para la educación continua de los personales sanitarios con la finalidad de facilitar una atención de calidad a los usuarios.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022
2. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022
3. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022
4. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Espacial

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac.

1.5.2 Temporal

La investigación se ejecutó en el año 2022, comprendido de acuerdo al cronograma de actividades entre los meses enero – octubre.

1.5.3 Social

El trabajo de investigación se realizará a madres de niños de 0 a 11 meses de edad, del Centro de Salud San Jerónimo.

1.5.4 Conceptual

La investigación se enfocó en la calidad y satisfacción.

1.6 Viabilidad de la investigación

Viabilidad económica

Contamos con recursos financieros desde el punto de vista económico disponibles para llevar a cabo dicha investigación en un tiempo determinado, donde nos permitirán alcanzar nuestros objetivos planteados.

Viabilidad social

La presente investigación es viable, para llevarla a cabo, contamos con la autorización del jefe del centro de Salud San Jerónimo y el apoyo de todo el personal de salud que actualmente vienen laborando en el establecimiento

Viabilidad técnica

Es viable porque queda garantizado y asegurado la eficacia del proyecto, especificando que se cuenta con los recursos estadísticos, informáticos y equipo de software, que es imprescindible en la investigación, así logrado la finalidad de sus objetivos.

1.7 Limitaciones de la Investigación

Este punto es de mucho cuidado porque se podrían presentar dificultades o carencias durante la investigación entre ellos tenemos:

- El investigador tenga la dificultad o desconocimiento del idioma quechua, y al momento de encuestar podría tener aquella carencia, para ello se contó con un personal de apoyo para realizar las encuestas.
- Este trabajo se realizará en el contexto de la pandemia Covid-19, lo cual limita a un fácil acceso a realizar las encuestas.
- Limitación en el horario de ingreso al establecimiento de salud, lo que dificultó el progreso óptimo de las encuestas, ya que el centro de salud tenía horarios establecidos para la atención en diferentes áreas.
- Madres de niños que no acuden en su respectiva fecha de cita a su control de crecimiento y desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Lobo et al. realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios y su impacto en los niveles de utilización de los servicios de salud. Los resultados indican que los mayores de 60 años están más satisfechos que los más jóvenes, y que los individuos ganan más de 2.000 euros están significativamente más satisfechas que las que ganan entre 1.000 y 2.000 euros en el área administrativa. Se concluyó que la satisfacción con los servicios de salud es un concepto multidimensional en el que influyen el estilo de vida, las expectativas futuras y experiencias previas (8).

Pérez et al. en su estudio el objetivo fue conocer los indicadores de satisfacción y opinión en el sistema de salud español del año 2005 al año 2017. Se utilizó la Metodología de auto regresión de Prais-Winsten, al igual que el Barómetro Sanitario. Según los resultados, la percepción de los usuarios sobre el rendimiento se mantuvo constante en el sistema sanitario y una tendencia decreciente en las opiniones de los usuarios sobre la atención primaria (APC = -0,283; IC del 95 por ciento: -0,335-0. 121), la atención especializada (APC = -0,241; IC del 95 por ciento -0,74- -0,109) y la hospitalización (APC = -0,171; La satisfacción con los conocimientos y el seguimiento del médico de familia y del pediatra aumentó con el tiempo. La satisfacción con los médicos y las enfermeras se mantuvo estable. Se concluyó que el juicio de los pacientes sobre el sistema nacional de salud española fue negativo (13).

Reyes et al. en el año 2018, en su la finalidad fue conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ambulatorios en México, y aquellos factores que intervienen en esta percepción, para la metodología se examinó la percepción del paciente sobre la atención recibida y la posterior mejora de la salud; se desarrolló el modelo multivalente para conocer los factores del servicio asociados a la mejora percibida. Entre 2006 y 2012, la percepción de la atención aumentó del 82 al 85%, y la percepción de la mejora del estado de salud aumentó del 79 al 81%, Las consultas sin cita previa, la posibilidad de seleccionar un servicio

sanitario y los tiempos de espera más cortos se asociaron a una mejor percepción de la salud. De esta forma se llega a la conclusión que la calidad percibida durante la atención en consulta externa en México está mejorando. Es necesario reforzar las estrategias organizativas para ofrecer una atención más acorde y rápida con las perspectivas de los usuarios (14).

Pedraja et al. en el año 2019, en su estudio cuyo propósito fue conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio del Hospital Regional. Se utilizó la metodología del modelo Servperf para diseñar una encuesta con cinco dimensiones. Los elementos tangibles fueron relacionados con el grado de satisfacción, mientras que la dimensión menos favorable fue la fiabilidad, que manifiesta la incredulidad de la ciudadanía en lo que la prestación de servicios promete. Las conclusiones fueron que las instituciones requieren mayor atención en el servicio de los pacientes, es decir, se muestran lineamientos para desarrollar un plan de mejoramiento a corto y largo plazo para mejorar significativamente la calidad de los servicios de salud pública en la ciudad de Arica (15).

Martínez en el año 2017, en su investigación el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes. El método utilizado fue un estudio observacional, estaba formada por todos los pacientes de los servicios ambulatorios. Los resultados mostraron que las variables que causaban mayor insatisfacción eran el tiempo de espera (38%) y el estado de las construcciones de del establecimiento

(50%), frente a la alta satisfacción con la comodidad de la sala de espera y el edificio (73%). Además, uno de los aspectos más valorados positivamente fue el trato del personal del servicio, que fue bien valorado por su capacidad para diagnosticar y resolver problemas persistentes. El estudio concluye que, si bien algunas debilidades de la organización estructural y física requieren estrategias de mejora, otras deben mantenerse y fomentarse mediante evaluaciones periódicas como parte del proceso de mejora continua (9).

2.1.2 A nivel nacional

Manuel en el año 2018, en su tesis el objetivo fue examinar la relación que existe en la calidad de los cuidados en enfermería, así como la satisfacción. El método usado en este estudio fue descriptiva, transversal y correlacional. Como población se tuvo a 1043 individuos, de estos se tomaron 302 como muestra. Y para la recogida de información se usó la técnica de encuesta, y como instrumentos la técnica el cuestionario y la entrevista. Los resultados fueron las madres en su mayoría tenían entre 20 y 29 años (50,35%) y tenían estudios secundarios (36,91%); en cuanto La variable satisfacción de las madres respecto al control del crecimiento y el desarrollo del niño resultó ser bastante alta (70,50%), así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción (22,52%) y una satisfacción baja de (1,95%). Según las madres refieren que la calidad media de los cuidados de enfermería fue del 59,60 por ciento, la calidad alta del 32,78 por ciento y la calidad baja del 7,62 por ciento. Se concluyó que, cuanto mayor o mejor es el cuidado de enfermería, más satisfechas están las madres (12).

Sosa en el año 2019 en su investigación el propósito fue establecer una relación de satisfacción entre la percepción de la atención con calidad. El estudio emplea una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. Asistieron 165 madres con una frecuencia semanal. Se utilizó un muestreo de conveniencia para seleccionar a 50 madres quienes asistieron al servicio de control de niño sano. Los resultados indicaron que, a medida que mejoraba la percepción sobre calidad de atención en las madres, esta aumentaba significativamente el porcentaje de madres que declaraban un alto nivel de satisfacción. De esta forma concluyeron que la satisfacción, así como la calidad percibida de los cuidados de enfermería están significativamente relacionadas (16).

Quispe en el año 2018, en su tesis el objetivo fue conocer la satisfacción de las madres con la calidad de la atención recibida. El estudio utilizó un diseño descriptivo, con una población de 200 madres con un tamaño de la muestra de 54 madres. logrando resultados que indican que el 61,11 por ciento de las variables del estudio, como la dimensión humana, estaban completamente satisfechas, el 31,48 por ciento estaban satisfechas de forma media y el 7,41 por ciento estaban insatisfechas. El 59,26 por ciento expresó una satisfacción media, el 25,93 por ciento una satisfacción completa y el 14,81 por ciento una insatisfacción con la dimensión técnico-científica. En cuanto al entorno, el 51,85 por ciento de las madres

expresó una satisfacción media, el 48,15 por ciento una satisfacción completa y ninguna expresó insatisfacción, Se llegó a la conclusión de que, en general, las madres están medianamente conformes con la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras (17).

Albornoz en el año 2018, en el estudio el objetivo de estudio fue conocer la satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención de enfermería. Realizado la investigación los resultados indicaron que el 65% de las beneficiarias con las encuestas tienen un nivel bajo de satisfacción en la dimensión técnico-científica, El 18,8% está satisfecho en un nivel medio, mientras que el 16,3% está satisfecho en un nivel alto. 52,5 en la dimensión humana se declara satisfecho, mientras que el 47,5 por ciento se declara insatisfecho. El 51,3 por ciento de los encuestados declara un nivel alto de satisfacción respecto al entorno, mientras que el 48,8 por ciento declara un bajo nivel de satisfacción. Así mismo se concluyó que las madres refieren un moderado nivel de satisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería (18).

Milian en el año 2017, en su estudio el objetivo fue establecer la relación entre el nivel de correlación entre la satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados de enfermería. El estudio es de naturaleza cuantitativa y emplea un diseño correlacional transversal con 81 madres como población de muestra. Según la dimensión técnica, el 41% opinó una calidad favorable en los cuidados del niño del servicio de enfermería, así como el 37% tiene una opinión

negativa y el 22% tiene una opinión favorable. Concluyendo que existe una fuerte relación entre la satisfacción de la madre y las variables relacionadas con la calidad de la atención (19).

2.1.3 A nivel regional y local

No se hallaron antecedentes similares al trabajo estudiado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

La satisfacción máxima del individuo se da cuando recibe un paquete de atención integral completo en las prestaciones de servicios de salud las mismas que satisfagan sus necesidades y a su vez esta sea más accesible y menos riesgosa para la salud de acuerdo a la Organización de la Salud (20).

Según la Real Academia, una cualidad es "la característica inherente o conjunto de cualidades de un objeto que lo hacen igual, superior o inferior a otra clase de cosas".(21) , de esta forma calidad de atención de la salud son paquetes de ofertas y servicios que pueden ser mejor, igual o peor que otros servicios de la misma línea.

2.2.2 Evaluación de la calidad

Por medio de la percepción, expectativas, calidad profesional se realizan las evaluaciones de la calidad. Actualmente la calidad objetiva y la calidad percibida son modelos de medición de la calidad según Zeithaml y Berry (1988). La persona en calidad de consumidor

puede apreciar de manera positiva o negativa sobre la atención de salud y de esta manera percibir la calidad de atención. Según Donabedian se debe trabajar la calidad desde la dimensión entorno, dimensión humana, dimensión técnica y en estos podemos encontrar requisitos que caracterizan los servicios de salud (22).

La evaluación de la calidad en la atención del niño sano en CRED es muy importante porque de esta manera se mejorará e implementar estrategias que satisfagan al usuario y el niño sea atendido con calidad, calidez e instrumentos apropiados.

2.2.3 Calidad de atención

Se refiere a un conjunto de nomas, protocolos a seguir para garantizar una atención accesible, integral y equitativo con atención profesional optima y recurso humano calificados de esta forma satisfacer al usuario con el servicio prestado en la atención (23).

La atención que brinda un establecimiento de salud es percibida por el usuario de forma directa durante el proceso de la atención, la relación, accesibilidad, organización, estructura física, la duración, la relación interpersonal, y el contenido de la consulta (1). Del mismo modo, la calidad de la atención se refiere a la medida en que el establecimiento sanitario prestado a individuos y población en general aumentan la posibilidad de lograr buenos resultados y concuerdan con el conocimiento del profesional sanitario fundados en evidencia. (2)

Significa ser capaz de medir y mejorar constantemente la calidad de la asistencia proporcionando una atención basada en la evidencia que abarque la prevención, la rehabilitación, el tratamiento, la promoción y la paliación y que responda a las preferencias e insuficiencias del paciente de distintos servicios: familias, pacientes y comunidades. (2)

2.2.4 Dimensiones de la calidad

Entre muchas propuestas de evaluación de calidad de salud el padre de la calidad de atención de la salud es Aveidis Donabedia, quien presenta la dimensión relación interpersonal, entre usuario y proveedor, la dimensión del entorno y la dimensión características técnicas de la atención. Para el presente análisis se presenta los siguientes puntos de vista. (24)

a) Dimensión Técnico Científica: Refieren a aspectos técnicos y científicos en la atención y cuyos aspectos básicos son:

- Efectividad, descrita a los logros positivos e impacto de su salud de la población.
- Eficacia, es la aplicación de normas técnicas, protocolos y otros para lograr los objetivos en la atención de la salud.
- Eficiencia, manejo correcto de los recursos y lograr los resultados esperados.
- Continuidad, es la atención continua de prestación en los servicios de la salud sin interrupciones e innecesarias repeticiones.

- Seguridad, se refiere a la estructura, protocolos de atención, que procuran los beneficios del usuario, así como minimizar todos aquellos riesgos para el usuario.
- Integralidad, lograr que el usuario sea atendido de manera integral y a su vez se muestre preocupación por la salud por la salud del acompañante (24).

b) Dimensión Humana: Se refiere a la presentación interpersonal y da referencia a los siguientes:

- Respeto a las características personales, culturales y derechos de la persona.
- Información genuina, clara comprendida por los usuarios o los apoderados
- Interés de declaración de la persona sobre las necesidades, percepciones demandas, el cual es válido por el individuo
- Empatía, trato cordial, amabilidad durante la atención.
- El principio deontológico orienta y guía la conducta, valores, y deberes de todo profesional de la salud.

c) Dimensión del Entorno: Es la infraestructura y el espacio físico, de una institución que brinda facilidades para una atención de calidad y a precios accesibles al público.

- Implica un nivel fundamental la limpieza, el orden, ambientación, comodidad y confianza son aspectos básicos que el usuario percibe como elementos básicos en la atención.

2.2.5 Calidad de atención en el sector salud

En salud la calidad de atención es algo nuevo e históricamente conocido incluso antes que hubiera hospitales, estos fueron preocupaciones para la actividad de la medicina, cabe destacar que hoy en día la calidad de atención está en un crecimiento continuo de transformación estratégica de los sistemas de salud (25).

Los centros de salud deben garantizar la eficiencia mediante el cumplimiento de las directrices asistenciales basadas en las prioridades sanitarias regionales. Esto requiere, entre otras cosas, que los empleados de la red sanitaria conozcan, entiendan y acepten el contenido de las directrices asistenciales, así como su adecuada aplicación en los procesos de atención al usuario. Como fuente de información fundamental para los proveedores de servicios es la voz de los usuarios, ya que les permite adaptar su oferta a sus necesidades específicas (26).

Por ello, Se busca el compromiso de los trabajadores a través de un cambio de actitud sostenido hacia la prestación de una atención en la que el buen trato sea una prioridad. El buen trato se define como un comportamiento amable, cordial y empático que se demuestra a lo largo del proceso de atención -la interrelación entre el usuario y el proveedor, donde se respetan los derechos del usuario y se valoran su cultura y sus circunstancias únicas. (26)

Inclusive calidad es brindar una respuesta efectiva a problemas de salud en la población y así obtener la satisfacción de

los usuarios. Es de suma importancia que los profesionales sean sensibilizados y socializados en la atención con calidad, así como el por qué y el para qué se creó y cuál es el fin. Un equipo con todos los profesionales de salud tanto administrativo como asistencial es necesario, y a su vez tengan una organización con buena interrelación entre profesionales y demás servicios para una mejor atención al usuario, además las responsabilidades se deben de incentivar sobre los resultados, así como dar a conocer la importancia de cada uno de los trabajadores en la atención del usuario, y de esta forma lograr los objetivos y mejorar los resultados (25).

2.2.6 Calidad de atención por el profesional de enfermería

El profesional de enfermería cuenta con una formación científica, técnica y ética de la misma forma está preparado para ejercer en el área asistencial, preventiva, administrativa e investigación, la atención del enfermero está enfocado al cuidado del paciente así mismo satisfacer las necesidades de sus dolencias brindando una atención oportuna con calidez y eficaz, logrando la satisfacción del usuario. (3)

Los equipos de enfermería demuestran la mayor implicación en el desarrollo de atención a la salud, lo que les permite estar más cerca del paciente, y la enfermería es entendida como: Seguro e integral en la gestión de la salud de los individuos. Brinda atención basada en evidencia y se fundamenta en un conocimiento sólido que

le permite demostrar la habilidad para modificar el curso del padecimiento y mejorar el bienestar de las personas (27).

Numerosos factores favorecen a que la calidad de la atención de enfermería trascienda los límites del centro sanitario. Entre ellos están las consideraciones éticas y deontológicas: la salud no puede ser vista como una práctica laboral o un negocio rutinario en donde los servicios y procesos se realizan de forma indistinto, ya que se estima de la interrelación de las personas, en el cual algunos tienen la capacidad de sanar y curar a partir de una gestión prudente de los recursos, del conocimiento y de una actitud humanista. Por razones sociales y de seguridad, la sociedad requiere personal competente que se comprometa a prestar un servicio excelente a sus ciudadanos. Razones económicas: se requiere eficiencia debido a la escasez de recursos y a la alta demanda. (4)

2.2.7 Misión de enfermería con respecto a la calidad de atención

Es promover el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad en salud y de los procesos de mejora y aseguramiento de calidad mediante la aplicación de protocolos, normas, políticas y estándares de calidad reconocidos internacionalmente y aplicables en cada establecimiento para optimizar la calidad de vida de la ciudadanía. (24)

2.2.8 Gestión del cuidado

El aseguramiento de la calidad requiere que los enfermeros (as) reflejen de manera consistente los valores, habilidades, actitudes y estándares que orienten de manera objetiva la calidad de atención incluyendo sus dimensiones de percepción, interpersonal, ética. así la gestión del cuidado se fortalece con las competencias como persona, profesión, equipos con las que la enfermera se organiza articula y coordina los cuidados que debe recibir el paciente en los diferentes momentos de la atención de esta manera se asegura la persistencia de las atenciones.

La gestión de la atención tiene como objetivo adaptar la atención a las necesidades del paciente, sus familias, los cuidadores, así como comunidad es un proceso social y humano basado en la influencia personal, la comunicación, participación y liderazgo. El enfermero responsable de gestión debe considerar las actitudes, conocimiento y valores que proporciona una mirada diferente y especifica de la gestión del cuidado. Por lo tanto, debe ejercer un liderazgo global para impulsar a los usuarios a la mejoría permanente del cuidado (28).

2.2.9 Satisfacción

Es un término referido a la satisfacción de un paciente con la atención que ha tenido. La satisfacción se considera un barómetro de la excelencia del servicio. La relación entre satisfacción y excelencia refleja la verdadera complejidad del proceso de satisfacción. Las satisfacciones en nuestras prácticas son mucho mayores que la

aspiración humana. Esta es, una herramienta y una función para alcanzar la excelencia. Es imposible alcanzar el un nivel óptimo en la calidad de la atención de salud sin garantizar la satisfacción de los pacientes. (29)

Los usuarios se han vuelto como principal motivación y atención de los servicios de salud. Consecuentemente, su satisfacción es el indicador más importante de la calidad de la atención. La satisfacción, por otro lado, es el resultado de experiencias emocionales relacionadas con el procesamiento y consumo de información cognitiva. Es el resultado de procesos psicosociales cognitivos y emocionales. Por lo tanto, se puede definir como una evaluación post-atención. (29)

2.2.10 Satisfacción al usuario

Es el resultado deseado que el sistema intenta alcanzar teniendo en cuenta tanto las atenciones de salud como los expectativas y valores del propio paciente, así como otros factores relevantes como la cantidad de tiempo invertido, la cantidad de dinero gastado, la cantidad de esfuerzo invertido y la cantidad de sacrificio realizado. (5)

La satisfacción del usuario se basa en la experiencia cognitiva, la comparación entre el concepto que tiene del servicio y el servicio prestado; en ella influyen diversos factores, como el tipo de necesidad, las expectativas, la cultura del usuario, los valores morales y la situación del centro sanitario. Esto significa que cada usuario experimenta diferentes grados de satisfacción con el mismo tipo de atención, o que el mismo usuario experimenta diferentes grados de

satisfacción con varios tipos de atención. Con el único objetivo de complacer con la necesidad de cada paciente, para valorar la calidad de la atención prestada por los servicios de salud es necesaria una herramienta fundamental como es el análisis de la satisfacción (5)

Según Rachel Applegate, menciona modelo de satisfacción en el paciente. (5)

- *El modelo de satisfacción material:* Se determina si el rendimiento de del producto (su producción o precisión) satisface o no la demanda, ya sea material o no.
- *El modelo de satisfacción emocional de vía simple:* Cuando se responde correctamente a las preguntas de los usuarios, éstos se sienten "felices" o emocionalmente satisfechos. Discutimos dos factores que contribuyen a la importancia de la Satisfacción con las propias emociones: habilidad y comportamiento. Un sistema satisfactorio las necesidades materiales, pero no las emocionales, es susceptible de ser mejorada si podemos asegurar que satisface a los dos. La satisfacción consigue tener un efecto negativo o positivo en el comportamiento del usuario.
- *El modelo de satisfacción emocional:* Muestra que la satisfacción del usuario depende de factores distintos a las respuestas (satisfacción material) a preguntas como sus circunstancias y expectativas por el servicio. Este tercer modelo de satisfacción nos permite entender la satisfacción emocional, también conocida

como “falsos positivos”. Esto se refiere a los usuarios que quedaron satisfechos a pesar de que su solicitud no tuvo éxito. (5)

2.2.11 Dimensiones de la satisfacción

2.2.11.1 Dimensión humana

Los padres valoran a los cuidadores mostrándoles respeto, tratándoles con amabilidad y cordialidad, dándoles confianza en cualquier instante, respetando la intimidad y la dignidad de sus hijos, mostrando y escuchando el interés de atender sus preguntas y preocupaciones sobre la salud de su hijo. (44)

2.2.11.2 Dimensión oportuna

Es la percepción que la madre tiene de la enfermera en cuanto a su competencia técnica y científica. Identifica los síntomas y signos del niño para realizar un diagnóstico de enfermería preciso, emite juicios adecuados en el momento oportuno y aclara y asesora a la madre sobre las cuestiones que surgen. (44)

2.2.11.3 Dimensión continua

Consiste en prestar una atención constante a los controles, destacando su importancia, averiguando los

motivos de inasistencia o impuntualidad, así como recomendando medidas a tomar en la estimulación temprana del niño. (44).

2.2.11.4 Dimensión segura

Hace referencia a la valoración de la madre sobre la consulta y su idoneidad para el cuidado de su niño, que debe estar fuera de riesgos psicológicos, físico y social. Comprueba que el profesional hace uso de técnicas de asepsia, controla el turno y asigna el tiempo adecuado en la consulta. (44).

2.2.12 Rol de madre

La familia es el principal espacio de socialización de sus miembros, porque es el principal conducto de transmisión de los sistemas normativos y de valores que rigen a la sociedad y a los individuos en su conjunto. Así, la familia estimula el sistema de diferenciación de normas y valores desde una edad temprana. (30)

La madre es el pilar para el buen desarrollo y el crecimiento de su niño, más que nada durante su primer año de su vida, cuando es un ser vulnerable y en su totalidad es dependiente, y le brinda un cuidado cálido y eficaz; más adelante en su desarrollo, le proporciona una estimulación adicional y facilita su correcta maduración; y en cada etapa, le proporciona calor maternal. Las madres de hoy, en cambio,

son multifuncionales, ya que no sólo cuidan de sus hijos, sino que también realizan otras tareas. (31).

2.2.13 Control de crecimiento y desarrollo

Es el acervo periódico de actividades que se realiza por un profesional de enfermería y/o de la salud médica con la finalidad de monitorear el crecimiento y desarrollo del niño de manera adecuada, oportuna e individualizada para identificar precozmente factores de riesgo, anomalías o enfermedades, así como su presencia, facilitando así su diagnóstico e intervención oportuna, con el propósito de reducir riesgos, deficiencias y discapacidades, a la vez que se incrementan oportunidades, así como los factores protectores. Se trata de una evaluación individualizada, exhaustiva, secuencial, periódica y oportuna. (32)

- **Individual:** a cada niño se le considera un individuo con características únicas, hay que considerarlo en el marco de su propio entorno y contexto.
- **Integral:** se dice así porque abarca todas las facetas del crecimiento y el desarrollo de los niños, incluidos la nutrición, la salud y el desarrollo psicosocial.
- **Oportuna:** cuando se realiza un seguimiento durante los periodos críticos para determinar el crecimiento y el desarrollo adecuados a la edad
- **Periódico:** se debe llevar a cabo según un calendario establecido específicamente para el niño y en función de su edad.

- **Secuencial:** llamamos así a cada control debe estar vinculado al anterior. (33)

2.2.14 Objetivos del control CRED

- Establecer normas y procedimientos para valorar el crecimiento y el desarrollo de los niños menor a 5 años.
- Promover el crecimiento y el desarrollo temprano de niños menor a 05 años, haciendo especial hincapié en los derechos humanos, la comprensión intercultural y la equidad.
- Mediante la estimulación temprana, promover las competencias físicas, emocionales, sociales y cognitivas de los niños.
- Educar a los padres, cuidadores, adultos y niños sobre el tratamiento adecuado, vínculos emocionales como también las prácticas de crianza humana.
- Detección temprana, tratamiento y derivación oportuna de riesgos, anomalías y trastornos del desarrollo en niños.
- Involucrar a los padres o los responsables de los cuidados del niño durante la evaluación de los procesos de crecimiento y desarrollo.
- Reforzar el seguimiento mediante visitas domiciliarias y vigilancia comunitaria.
- Reforzar los mecanismos de referencia y contrarreferencia en todo el proceso de atención sanitaria.
- Fomentar la salud, el crecimiento y el desarrollo armonioso de los niños mediante la participación y las iniciativas de los agentes sociales locales. (33)

2.2.15 Funciones del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo

La enfermera se adhiere a la Norma Técnica en su totalidad, la cual se refiere a la responsabilidad de la enfermera de salvaguardar la salud emocional y física del niño y prever enfermedades que perjudiquen su crecimiento y desarrollo, brindando atención al niño con base en cuidados de calidad, y tratando a la madre y a su niño con respeto, amable y cortés para lograr los objetivos. Cuando la enfermera programa una cita mensual con la madre para monitorear el crecimiento y desarrollo de su hijo, brindar cuidados y atención implica que ésta sea segura y libre de riesgos. (34)

La enfermera desarrolla grandes capacidades y destrezas en la atención de los niños y aplicando el paquete de CRED desarrollando estas funciones:

a) Función asistencial

La función de la enfermera es promover la salud emocional, psicológica y física del niño y prevenir las afecciones que perjudican su crecimiento y desarrollo. (12)

b) Función Educativa

Uno de los roles de la enfermería es educar, individual o colectivamente a los padres de familia en todo el desarrollo de reconocimiento de hallazgos y necesidades de los niños, uso y cuidado de los menús infantiles, nutrición adecuada a la

edad de los niños, apoyo temprano y prevenir incidentes, y promoción de estos temas. (12)

c) Función Administrativa

- Se adhiere a las normas y reglas de la institución y de la MINSA dentro del servicio.
- Coordina la atención al niño con otros profesionales de la salud, tanto extramurales como intramurales.
- Controla la calidad de la atención prestada al niño y a la familia.
- Atiende a los niños que asisten y obtener un registro de cobertura de atención e identificar los cambios significativos en el crecimiento y el desarrollo del niño. (12)

d) Función investigativa

- Colabora en distintos estudios realizados en el área de enfermería o bajo las órdenes del centro o institución sanitaria.
- Ejecuta y promueve estudios sobre salud infantil de esta manera optimizar la mejorar de la atención al niño y a la familia (12)

2.2.16 Evaluación del crecimiento y desarrollo

Es fundamental para valorar la salud general de los niños, determinar los efectos de las afecciones de las enfermedades y otros factores ambientales, evaluar las intervenciones terapéuticas, desarrollar programas preventivos, detectar la malnutrición de forma

precoz, determinar el estado nutricional de un individuo y de un grupo de población. (35)

Se utilizarán las siguientes escalas para evaluar el desarrollo de los niños:

- *La Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP)* evalúa a los niños de entre 0 y 2 años en una serie de situaciones que requieren un determinado nivel de desarrollo psicomotor para su resolución. Evalúa áreas como el lenguaje, la interacción social, la coordinación y la función motora. Entre los dos y los dieciocho meses se evalúa al niño.
- *El Test de Evaluación Psicomotriz (TEPSI*) evalúa el desempeño del niño en las áreas, de lenguaje, coordinación y motricidad, mediante la observación del comportamiento en condiciones propuesta por el examinador. El niño es evaluado a la edad de cuatro años.
- *El Test Peruano de Desarrollo Infantil (TPED)* es una versión condensada del “TEPSI” y del “EEDP” diseñada para ser utilizada por profesionales de salud y no sanitarios. Evalúa a los infantes de 0 a 30 meses de edad. (32).

2.3 Marco conceptual

1. **Atención en Salud:** Se estima a las acciones de los profesionales de salud orientada a satisfacer las necesidades de salud del ciudadano, promocionar la salud, recuperar la salud, prevenir las enfermedades y rehabilitar, realizando intervenciones a escala familiar, comunitaria e individual. (37)
2. **Calidad:** Es la medida en que un servicio de salud para una persona o población puede mejorar o lograr los resultados deseados, de acuerdo con el conocimiento científico actual. (36)
3. **Centro de salud:** Es la institución del primer nivel de atención, comprometido de actividades de promoción y prevención de la salud, así como de control de daños sanitarios, detección precoz y tratamiento oportuno, todo ello mediante la atención primaria. Así como satisfacer las necesidades de salud (43).
4. **Consultorio de CRED:** Es el servicio que realizan actividades periódicas y sistémicas con el objetivo de supervisar el desarrollo y el crecimiento del niño; también sirve como un medio para detectar rápidamente los cambios o alteraciones, los riesgos, así como la existencia de enfermedades con el fin de facilitar intervenciones rápidas, reduciendo así los riesgos y la discapacidad. (32)
5. **Crecimiento**: Es cuando la masa corporal de un organismo vivo aumenta debido a un incremento de la cantidad de células o de su tamaño (32).
6. **Cuidado de la salud:** Son un conjunto de medidas previstas para proteger y preservar prudentemente el derecho a la salud de las personas, del entorno familiar y de las comunidades en que vive. (38)

7. **Desarrollo:** Es un curso dinámico en la que los organismos vivos desarrollan gradualmente la habilidad practica de sus sistemas mediante los procesos de maduración, integración y diferenciación de las funciones en las dimensiones biológica, sexual, psicológica, cognitiva, nutricional, ecológica, cultural, ética, social. El factor genético, cultural y ambiental influyen en ella. (32)
8. **Estimulación temprana:** Conjunto de ejercicios científicamente validadas que se aplican de forma sistemática y secuencial durante el cuidado del niño desde que nace hasta los 36 meses, fortificando un lazo emocional entre madre e hijo y brindando al niño las experiencias necesarias para maximizar su potencial físico, cognitivo, emocional y social (29).
9. **Evaluación:** Son procesos de diagnóstico y recogida, tratamiento e identificación, de la información sobre hechos o elementos con el propósito de analizar sintetizar y sobre esa tomar acciones o decisiones. (40)
10. **Peso:** Es una aproximación a la masa corporal de un individuo expresada en kilogramos y sirve como indicador del almacenamiento total de energía del cuerpo. Varía en distintos factores de acuerdo a la edad, el sexo, el estilo de vida y el estado de salud (42).
11. **Satisfacción:** Es una indicación de qué tan bien la atención médica y el bienestar están cumpliendo con las expectativas del usuario y refleja la experiencia subjetiva asociada con si se cumplen o no las expectativas. (39)

12. **Talla:** Es una medida antropométrica de la estatura o tamaño siendo esta un excelente indicador del estado de salud del niño, por lo que una desviación significativa de crecimiento normal puede ser el primer signo de un problema clínico más grave (41).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022

3.1.2 Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022

2. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022
3. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022
4. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022

3.2 Método

Es deductivo ya que permite sistematizar casos específicos y te ayuda a comprender mejor lo que se está estudiando. En este sentido, los temas de investigación futuros similares pueden entenderse, explicarse y predecirse sin que ocurran realmente (44).

3.3 Tipo de investigación

Es de tipo básico con enfoque cuantitativo, cuando la estudio que tiene como propósito la adquisición sistemática de nuevos conocimientos y el único fin es aumentar el conocimiento de una situación determinada (45).

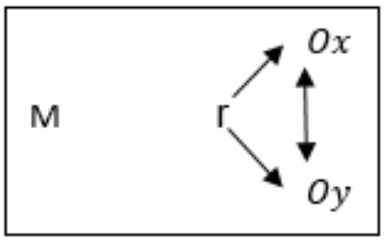
3.4 Nivel o alcance de investigación

Este estudio es de nivel correlacional, la finalidad de este nivel de estudio es saber el comportamiento de las variables en contacto con variables correlacionales (46).

3.5 Diseño de investigación

El estudio es no experimental mencionado porque no existe situación o la tentación de experimentar la variable investigada, el sujeto estudiado es investigado en el contexto original sin que varié la situación, y la variable investigada no es manipulada (46). Asimismo, es de transversal, ya que la recopilación de datos es solo una vez y no se hace ningún seguimiento mientras tanto (47).

Donde:



- **M:** Muestra
- **Ox:** Calidad de atención
- **Oy:** Nivel de satisfacción
- **r:** Relación de las variables de estudio.

3.6 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN Es el conjunto de acciones llevadas a cabo por una enfermera en el curso de la atención al paciente, Es decir, las enfermeras proporcionan una interacción oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente (12)	**Dimensión 1. Técnica** Refieren a aspectos técnicos y científicos en la atención y cuyos aspectos básicos son la efectividad, Eficacia, Eficiencia, Continuidad, Seguridad e Integralidad (24).	**1.1** Información sobre procesos **1.2** Preocupa por exponer la situación **1.3** Información sobre los avances del niño **1.4** Tiempo de atención 1.5 Uso de palabras entendibles	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal -Calidad de atención alta: 34 - 40 puntos. - Calidad de atención media: 28 - 33 puntos. -Calidad de atención baja: 20 - 27 puntos.
	Dimensión 2. Humana Se refiere a la presentación interpersonal y da referencia a los siguientes, respeto a las características personales, culturales y derechos de la persona e información genuina, clara comprendida por los usuarios o los apoderados (24).	**2.1** Atención correcta **2.2** Atención paciente y amable **2.3** Atención correcta	9, 10, 11, 12, 13, 14	
	Dimensión 3. Entorno Es la infraestructura y el espacio físico, de una institución que brinda facilidades para una atención de calidad y a precios accesibles al público.	**3.1** Preocupación por los efectos negativos **3.2** Preocupación por miedo del niño **3.3** Proporciona atención contigua **3.4** Atención es privada a la madre **3.5** Preocupación por el bienestar	15, 16, 17, 18, 19, 20	

NIVEL DE SATISFACCIÓN Se refiere al nivel de conformidad de las madres con la calidad de los cuidados del personal de enfermería en el control del crecimiento y desarrollo, respondiendo a sus necesidades (48).	**Dimensión 1. humana** Los padres valoran a los cuidadores mostrándoles respeto, tratándoles con amabilidad y cordialidad, dándoles confianza en cualquier instante, respetando la intimidad y la dignidad de sus hijos, mostrando y escuchando con interés en atender sus preguntas y preocupaciones sobre la salud de su hijo (44).	**1.1** Amabilidad **1.2** Respeto **1.3** Buena comunicación **1.4** Trato profesional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Ordinal -Satisfacción alta: 73 - 93 puntos. -Satisfacción media: 53 - 72 puntos. -Satisfacción baja: 31 - 52 puntos.
	Dimensión 2. oportuna Es la percepción que la madre tiene de la enfermera en cuanto a su competencia científica y técnica. Identifica los síntomas y signos del niño para realizar un diagnóstico de enfermería preciso, emite juicios adecuados en el momento oportuno y aclara y asesora a la madre sobre las cuestiones que surgen (44).	**2.1** Control adecuado de talla y peso **2.2** Control de desarrollo psicomotor **2.3** Comunica sobre los exámenes realizados	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	
	Dimensión 3. continua Consiste en prestar una atención constante a los controles, destacando su importancia, averiguando los motivos de inasistencia o impuntualidad, así como recomendando medidas a tomar en la estimulación temprana del niño (44).	**3.1** Cita para una próxima atención **3.2** Consulta sobre faltas a su atención **3.3** Le da indicaciones sobre lo acordado	19, 20, 21, 22, 23	
	Dimensión 4. segura Hace referencia a la valoración de la madre sobre la consulta y su idoneidad para el cuidado de su niño, que debe estar fuera de riesgos psíquicos, físico y social. Comprueba que el personal utilice técnicas de asepsia, controla el turno y asigna el tiempo adecuado en la consulta (44).	**4.1** Tiempo de espera mínimo **4.2** Atención con tiempo adecuado **4.3** Cuida sobre la seguridad del menor	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	

3.7 Población, muestra y muestreo

Población: La población fueron de 136 madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo de Centro Salud San Jerónimo en el año 2022.

Muestra: La muestra fueron 101 madres, calculado mediante un muestreo probabilístico.

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

$$n = \frac{(1.96)^2(136)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(136-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Donde:

- Z = Valor del nivel de confianza (95%), varianza de 1.96
- p = Proporción de referencia
- q = Proporción esperada
- e = Margen de error =0.05
- N = Universo o población total= 136

$$n = 101$$

a) Criterios de inclusión

- Madres de niños de 0 a 11 meses 29 días de edad.
- Madres que acceden participar en el estudio.
- Madres orientadas, lucida en tiempo y espacio, que sepan leer y escribir.

- Madres que no tengan problemas en comunicarse.

b) Criterios de exclusión

- Madres de niños mayor o igual a 12 meses de edad a más.
- Madres que rechazan la participación en el estudio de investigación.
- Madres de niños de 0 a 11 meses con problemas al comunicarse.

3.8 Técnicas e instrumentos

3.8.1 Técnica

La técnica que se empleó para la obtención de datos es la entrevista, para conseguir información confiable y valida.

3.8.2 Instrumentos

El instrumento aplicado en la investigación fue un cuestionario.

Ficha técnica del instrumento "calidad de atención"

- **Descripción.** Para medir la variable de calidad se usó el instrumento desarrollado por Araujo et al. 2014. Consta de 22 ítems dividido en tres dimensiones
- **Autor:** Araujo Toledo, CM y Chinchay Pineda, P en el año 2014
- **Dimensiones:** Dimensión Técnica (1 - 8 ítems), Dimensión Humana (9 - 14 ítems), Dimensión Entorno (15 - 20 ítems).
- **Escala:** (De acuerdo= 1punto) y (En desacuerdo=0).
- **Baremación:** La calificación del instrumento es de la siguiente manera: (Nivel alto: 34-40 puntos; medio: 28-33 puntos; bajo: 20-27 puntos)

- **Validez.** La validez del constructo lo realizaron Araujo y Chinchay en su investigación por medio de la revisión de expertos. Luego del análisis determinaron que el instrumento contempla los 3 aspectos de relevancia, claridad y pertinencia, con lo que se terminó que es válido para su aplicación.
- **Confiabilidad.** La prueba de fiabilidad se desarrolló mediante una prueba piloto de 10 madres encuestadas, luego del análisis por medio de la prueba de Alfa de Crobach, se terminó un valor de 0.826 lo que indica que tiene una alta fiabilidad.

Ficha técnica del instrumento "nivel de satisfacción"

- **Descripción.** Para la satisfacción se utilizó el cuestionario que fue elaborado por Sivana Maque, Milzen Kelly; Tarraga Corrales, Carmen Rosa, Arequipa 2015 está compuesto por 31 ítems.
- **Autor:** Sivana Maque, MK y Tarraga Corrales, CR.
- **Dimensiones:** Dimensión humana (1-9 ítems), Dimensión oportuna (10- 18 ítems), Dimensión continua (19 – 23 ítems) y Dimensión segura (24- 31 ítems).
- **Escala:** Nunca, A Veces, Siempre
- **Baremación:** La calificación del instrumento es de la siguiente manera: (Nivel alto: 73 - 93 puntos; Nivel medio: 53 - 72 puntos y Nivel bajo: 31 - 52 puntos)
- **Validez.** La validez del constructo lo realizaron Sivana y Tarraga mediante un juicio de 5 expertos. Después del análisis determinaron que el instrumento tiene claridad y relevancia en los ítems, con lo que se terminó que es válido para su aplicación.

- **Confiabilidad.** La prueba de fiabilidad se desarrolló mediante una prueba piloto de 10 madres encuestadas, luego del análisis por medio de la prueba de Alfa de Crobach, se terminó un valor de 0.978 lo que indica que tiene una alta fiabilidad.

3.9 Consideraciones éticas

En el estudio para recolectar los datos de madres de menores de 1 año, previamente se les entregara un documento de consentimiento informado el cual deben firmar para autorizar el uso de sus datos en el proyecto. De acuerdo con las normas éticas el investigador solo usara la información de las madres para fines de investigación y en el tiempo establecido del cronograma de trabajo. Finalmente, al tener las autorizaciones firmadas de los participantes en la investigación se procederá a realizar el cuestionario de manera discreta, respetando los protocolos de bioseguridad y manteniendo la confidencialidad de sus datos.

3.10 Procesamiento estadístico

El procedimiento estadístico es el siguiente. Después de recoger los datos de las madres participantes, la información se transfirió a Microsoft Excel 2019 mediante la codificación de datos de forma numérica. Esta información se exportó al software SPSS para procesar la información de la estadística descriptiva en inferencial, así como las figuras porcentuales de cada tabla. Los resultados de la variable calidad de atención y nivel de satisfacción se presentan en tablas descriptivas de acuerdo a los objetivos del estudio. Una vez obtenido esta información se experto al programa Word en su versión 2019, para su previo análisis e interpretación de las

tablas y figuras. Se utilizó la Rho de Spearman para evaluar las hipótesis con un margen de error del 5%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

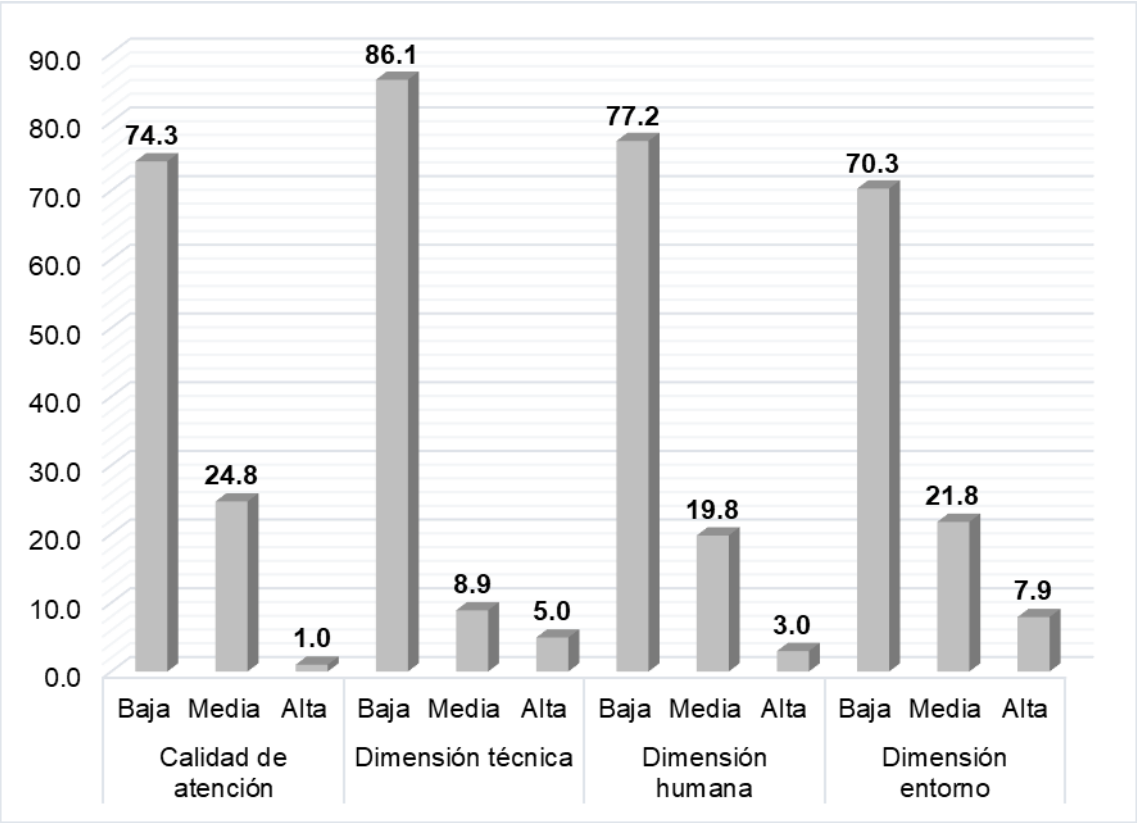
4.1 Resultados

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la calidad de atención

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Calidad de atención	Calidad baja	75	74.3
	Calidad media	25	24.8
	Calidad alta	1	1.0
Dimensión técnica	Baja	87	86.1
	Media	9	8.9
	Alta	5	5.0
Dimensión humana	Baja	78	77.2
	Media	20	19.8
	Alta	3	3.0
Dimensión entorno	Baja	71	70.3
	Media	22	21.8
	Alta	8	7.9

Fuente: Propia

Figura 1. Distribución de frecuencia de la calidad de atención



Fuente: Propia

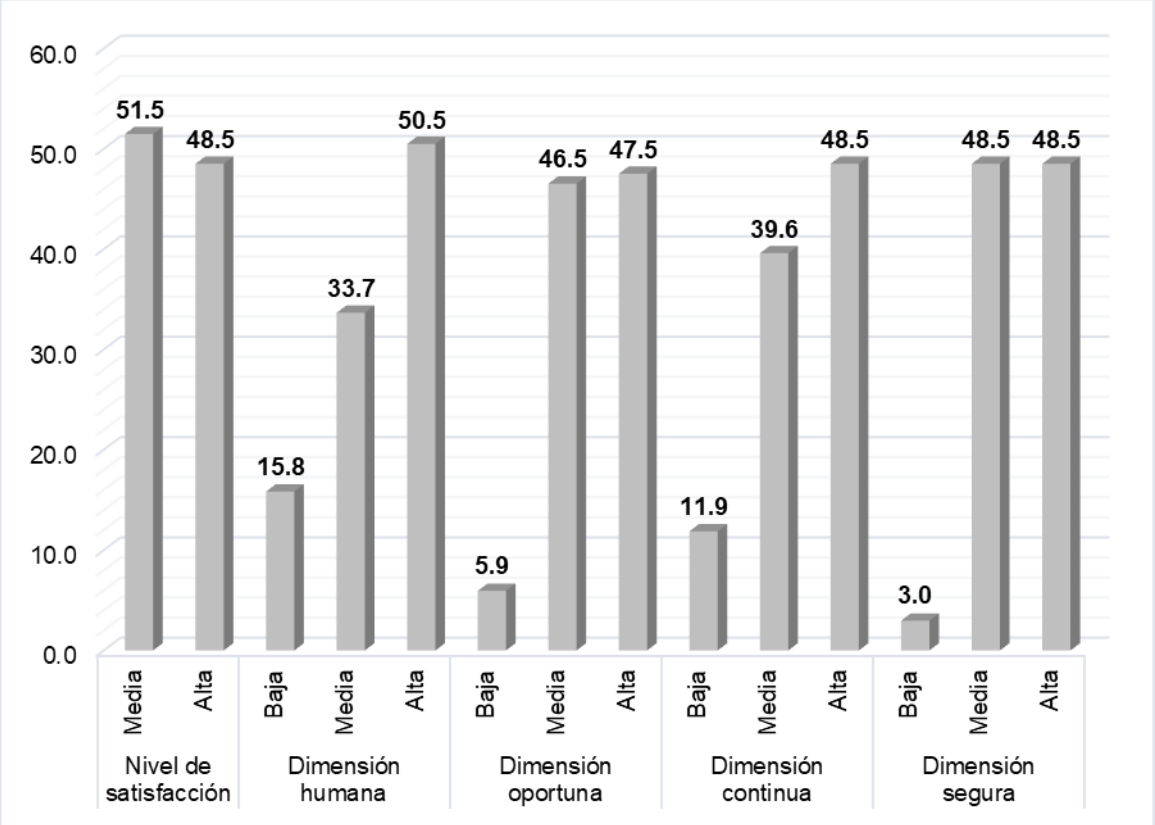
De la tabla 1, se pueden observar la calidad de atención percibida por la muestra estudiada, siendo los resultados del análisis los siguientes: el 74.3% de madres perciben que la calidad de atención recibida es baja, por otro lado, el 24.8% de madres indicaron que la atención es media. En cuanto a las dimensiones, se percibe que dentro de la dimensión técnica perciben una baja calidad en 86.1% de madres, similares porcentajes en las dimensiones humana y entorno donde 77.2% y 70.3% de madres perciben una atención a nivel bajo.

Tabla 2. Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nivel de satisfacción	Satisfacción media	52	51.5
	Satisfacción alta	49	48.5
	Satisfacción baja	0	0.0
Dimensión humana	Baja	16	15.8
	Media	34	33.7
	Alta	51	50.5
Dimensión oportuna	Baja	6	5.9
	Media	47	46.5
	Alta	48	47.5
Dimensión continua	Baja	12	11.9
	Media	40	39.6
	Alta	49	48.5
Dimensión segura	Baja	3	3.0
	Media	49	48.5
	Alta	49	48.5

Fuente: Propia

Figura 2. Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción



Fuente: Propia

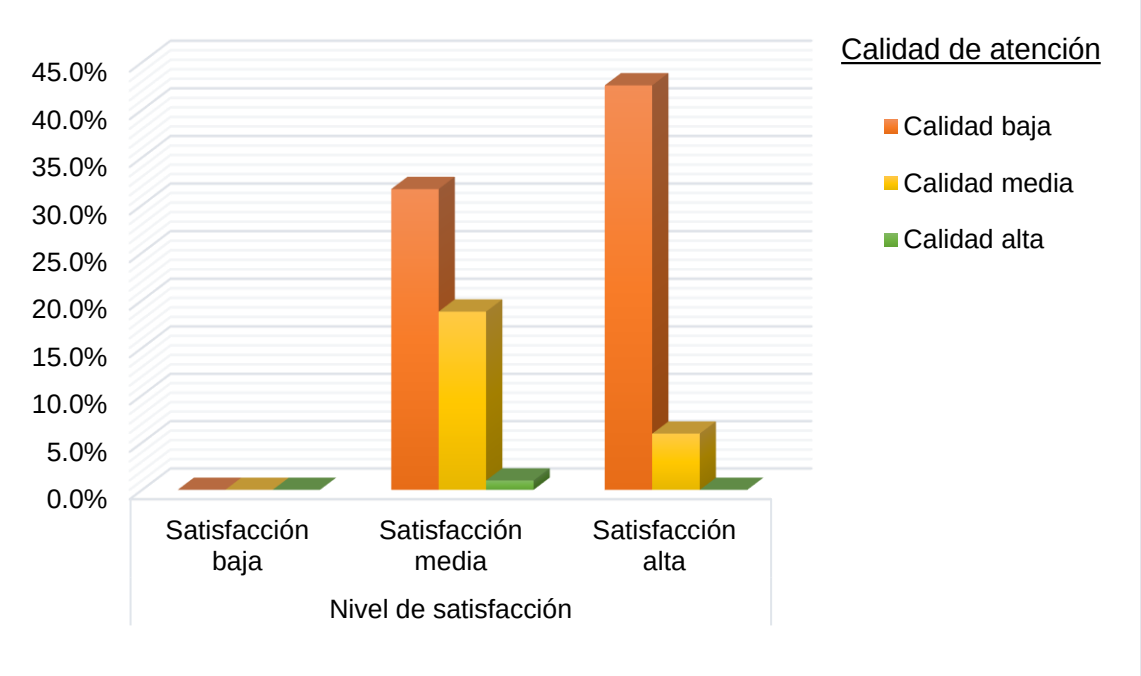
De la tabla 2, se pueden observar el nivel de satisfacción de la muestra estudiada, siendo los resultados del análisis los siguientes: el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida y el 48.5% de madres siente alta satisfacción frente a la atención del centro de salud. En cuanto a las dimensiones se observó que las dimensiones humana, oportuna y continua indican una satisfacción alta en las madres, en cambio se observó indicadores a nivel medio y alto en la dimensión segura frente a calidad de atención.

Tabla 3. Calidad de atención y su relación la satisfacción

		Calidad de atención					
		Calidad baja		Calidad media		Calidad alta	
		n	%	n	%	n	%
Nivel de satisfacción	Satisfacción baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Satisfacción media	32	31.7%	19	18.8%	1	1.0%
	Satisfacción alta	43	42.6%	6	5.9%	0	0.0%

Fuente: Propia

Figura 3. Calidad de atención y su relación la satisfacción



Fuente: Propia

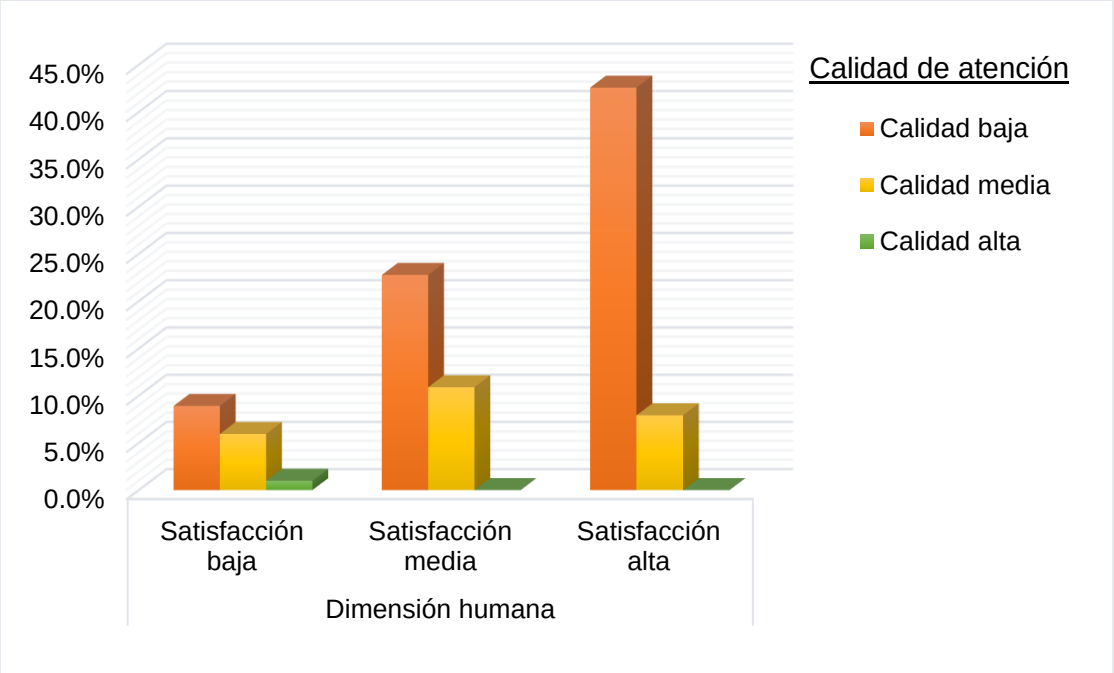
De la tabla 3, se pueden observar que el 42.6% de madres perciben que la calidad de atención es baja, sin embargo, su nivel de satisfacción es alta. Por otro lado, el 31.7% de madres percibieron una calidad de atención baja por lo que su nivel de satisfacción fue medio. Por lo que infiere que no determina la calidad de atención recibida por parte del personal de salud, las madres sentirán de algún modo satisfacción por el mismo hecho de recibir atención.

Tabla 4. Calidad de atención y su relación la dimensión humana

		Calidad de atención					
		Calidad baja		Calidad media		Calidad alta	
		n	%	n	%	n	%
Dimensión humana	Satisfacción baja	9	8.9%	6	5.9%	1	1.0%
	Satisfacción media	23	22.8%	11	10.9%	0	0.0%
	Satisfacción alta	43	42.6%	8	7.9%	0	0.0%

Fuente: Propia

Figura 4. Calidad de atención y su relación la dimensión humana



Fuente: Propia

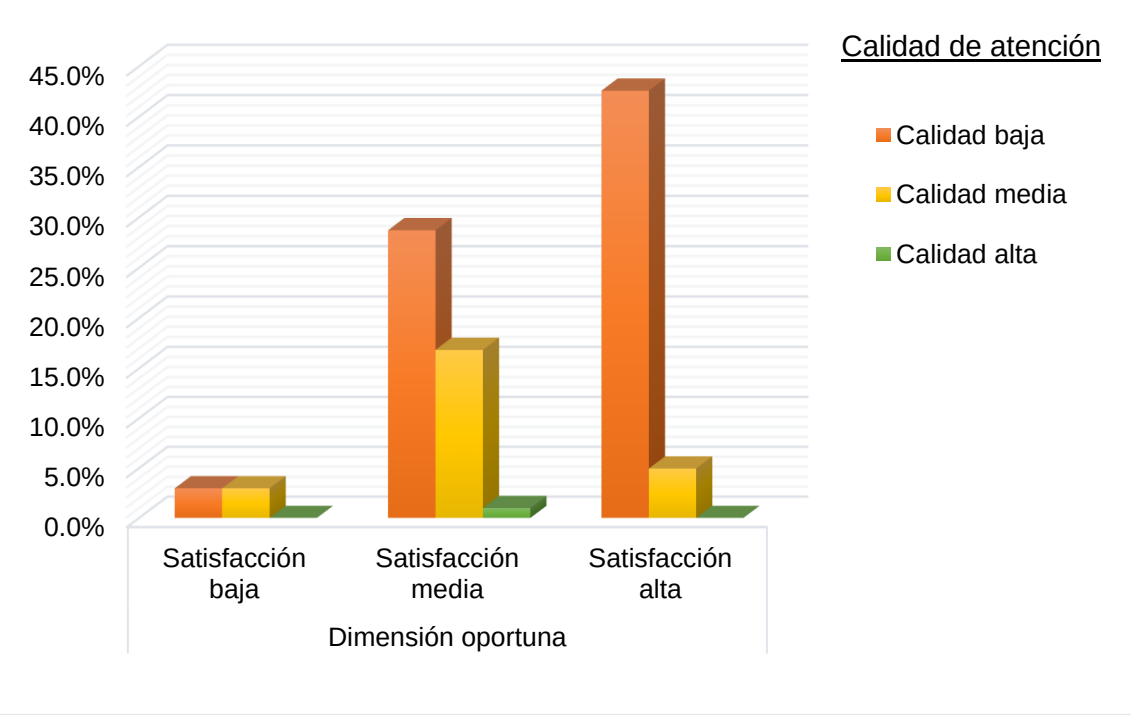
De la tabla 4, se pueden observar que el 42.6% de madres opinaron que reciben una atención baja, sin embargo, la satisfacción en la dimensión humana es alta, mientras que 22.8% de madres precisaron un nivel de satisfacción medio en torno a la dimensión humana al recibir una calidad de atención abaja.

Tabla 5. Calidad de atención y su relación la dimensión oportuna

		Calidad de atención					
		Calidad baja		Calidad media		Calidad alta	
		n	%	n	%	n	%
Dimensión oportuna	Satisfacción baja	3	3.0%	3	3.0%	0	0.0%
	Satisfacción media	29	28.7%	17	16.8%	1	1.0%
	Satisfacción alta	43	42.6%	5	5.0%	0	0.0%

Fuente: Propia

Figura 5. Calidad de atención y su relación la dimensión oportuna



Fuente: Propia

De la tabla 5, se pueden observar que el 42.6% de madres perciben que la calidad de atención es baja, donde 28.7% de madres manifestaron lo mismo, por

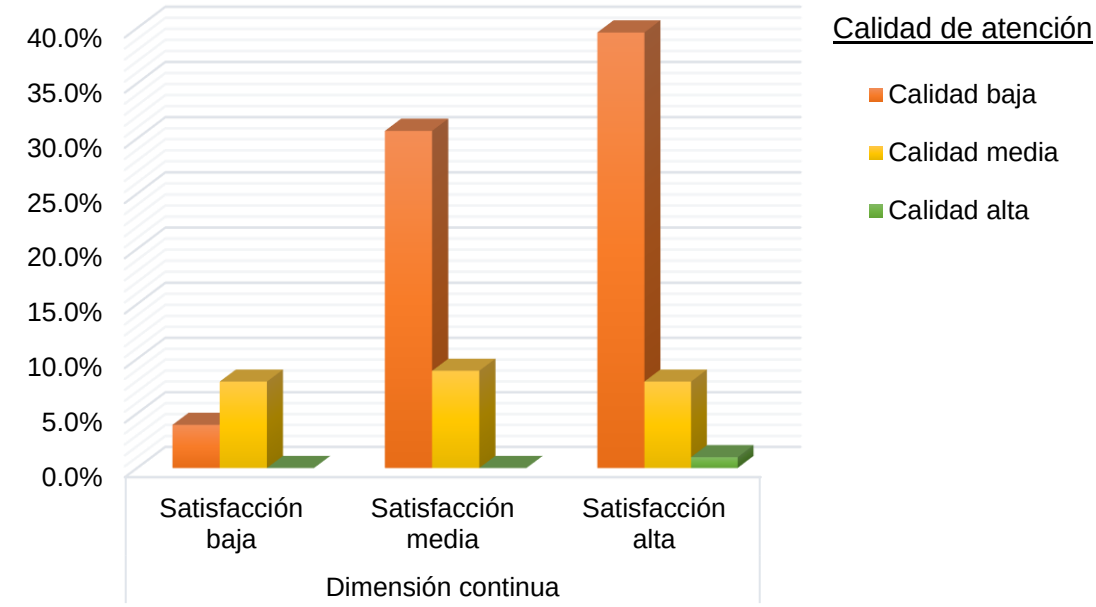
lo que su nivel de satisfacción en la dimensión oportuna fue alto – media respectivamente.

Tabla 6. Calidad de atención y su relación la dimensión continúa

		Calidad de atención					
		Calidad baja		Calidad media		Calidad alta	
		n	%	n	%	n	%
Dimensión continua	Satisfacción baja	4	4.0%	8	7.9%	0	0.0%
	Satisfacción media	31	30.7%	9	8.9%	0	0.0%
	Satisfacción alta	40	39.6%	8	7.9%	1	1.0%

Fuente: Propia

Figura 6. Calidad de atención y su relación la dimensión continúa



Fuente: Propia

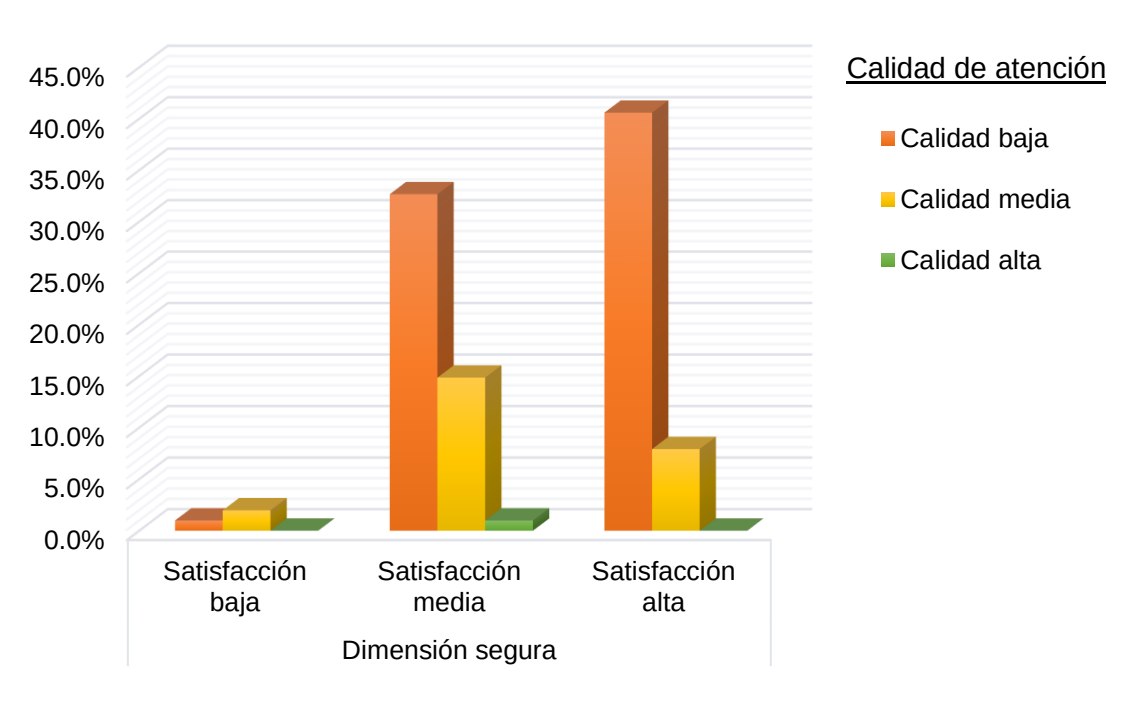
De la tabla 6, se pueden observar que el 39.6% de madres se sienten satisfechas en la dimensión continua, sin embargo, la calidad de atención es baja, misma percepción en 30.75 de madres donde su nivel de satisfacción en la dimensión continua fue medio.

Tabla 7. Calidad de atención y su relación la dimensión segura

		Calidad de atención					
		Calidad baja		Calidad media		Calidad alta	
		n	%	n	%	n	%
Dimensión segura	Satisfacción baja	1	1.0%	2	2.0%	0	0.0%
	Satisfacción media	33	32.7%	15	14.9%	1	1.0%
	Satisfacción alta	41	40.6%	8	7.9%	0	0.0%

Fuente: Propia

Figura 7. Calidad de atención y su relación la dimensión segura



Fuente: Propia

De la tabla 7, se pueden observar que el 40.6% de madres sientes alta satisfacción en la dimensión segura, frente a una calidad de atención baja. Mientras que 32.7% de madres manifestaron percibir satisfacción media frente a una baja calidad de atención.

4.2 Discusión de Resultados

Los resultados del estudio encontrados fueron los siguientes, el 74.3% de madres perciben que la calidad de atención recibida es baja, por otro lado, el 24.8% de madres indicaron que la atención es media. En cuanto a las dimensiones, se percibe que dentro de la dimensión técnica perciben una baja calidad en 86.1% de madres, similares porcentajes en las dimensiones humana y entorno donde 77.2% y 70.3% de madres perciben una atención a nivel bajo. En relación al nivel de satisfacción, el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida y el 48.5% de madres siente alta satisfacción frente a la atención del centro de salud. En cuanto a las dimensiones se observó que las dimensiones humana, oportuna y continua indican una satisfacción alta en las madres, en cambio se observó indicadores a nivel medio y alto en la dimensión segura frente a calidad de atención. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

Resultados similares encontrados por Reyes et al. (14) en su estudio concluyó que del 82 al 85%, y la percepción de la mejora del estado de salud aumentó del 79 al 81%, las consultas sin cita previa, la posibilidad de seleccionar un servicio sanitario y los tiempos de espera más cortos se asociaron a una mejor percepción de la salud. De esta forma se concluye que la calidad percibida durante la atención en consulta externa en México está mejorando. Es necesario reforzar las estrategias organizativas para ofrecer una atención más rápida y acorde con las expectativas de los usuarios. Por otro lado, Milian (19) en su estudio, según la dimensión técnica, el 41% tiene una opinión favorable de la calidad en los cuidados

del niño del servicio de enfermería, así como el 37% tiene una opinión negativa y el 22% tiene una opinión favorable. Existe una fuerte relación entre la satisfacción de la madre y las variables relacionadas con la calidad de la atención. Asimismo, Quispe (17) Puno (2018), concluye que el 61,11 % estaban completamente satisfechas, el 31,48 por ciento estaban satisfechas de forma media y el 7,41 por ciento estaban insatisfechas, se llegó a la conclusión de que, en general, las madres están medianamente conformes con la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras.

Dentro del mismo contexto, Lobo et al. (8) los resultados indican que los mayores de 60 años están más satisfechos que los más jóvenes, se concluyó que la satisfacción con los servicios de salud se conceptualiza multidimensionalmente. Mientras que Pérez et al. (13) el medir la satisfacción concluyó la percepción de los usuarios sobre el rendimiento se mantuvo constante en el sistema sanitario y una tendencia decreciente en veredictos de los pacientes sobre la atención primaria y la atención especializada, en cuanto a la satisfacción con los médicos y las enfermeras se mantuvo estable. Se concluyó que el juicio de los pacientes del sistema nacional de salud española fue negativo. Asimismo, Martínez (9), los resultados indicaron que el trato brindado por los personales de la salud, que estuvo apropiadamente establecido por la capacidad de diagnóstico y resolución de problemas prolongados. El estudio concluye que, si bien algunas debilidades de la organización estructural y física requieren estrategias de mejora, otras deben mantenerse y fomentarse mediante evaluaciones periódicas como parte del desarrollo una óptima continua.

A concepto de lo indicado, Manuel (12) al estudiar la calidad, resultó ser bastante alta (70,50%), así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción (22,52%) y una satisfacción baja de (1,95%). Según las madres refieren que la calidad media de los cuidados de enfermería fue del 59,60 por ciento, la calidad alta del 32,78 por ciento y la calidad baja del 7,62 por ciento. Se concluyó que la calidad de los cuidados de enfermería está relacionada con la satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo, es decir, cuanto mayor o mejor es el cuidado de enfermería, más satisfechas están las madres.

Resultados distintos al estudio por parte de Albornoz; Arica (18) realizó la investigación los resultados indicaron que el 65% tienen un nivel bajo de satisfacción, el 18,8% está satisfecho en un nivel medio, mientras que el 16,3% está satisfecho en un nivel alto. 52,5 en la dimensión humana se declara satisfecho, mientras que el 47,5 por ciento se declara insatisfecho. El 51,3 por ciento de los participantes declara un nivel alto de satisfacción respecto al entorno, mientras que el 48,8 por ciento declara un bajo nivel de satisfacción. Así mismo se concluyó que las madres refieren un moderado nivel de satisfacción con la calidad de la atención de enfermería. Asimismo, Carmen; Sosa (16) en su estudio los resultados indicaron que, a medida que mejoraba la percepción sobre calidad de atención en las madres, esta aumentaba significativamente el porcentaje de madres que declaraban un alto nivel de satisfacción.

4.3 Prueba de Hipótesis

Tabla 8. Prueba de hipótesis general

			Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1.000	-,302**
		Sig(p-valor)		0.002
		n	101	101
	Nivel de satisfacción	Correlación	-,302**	1.000
		Sig(p-valor)	0.002	
		n	101	101

La tabla 8 muestra el análisis de correlación, donde el nivel de significación es 0,002 < 0,05. De acuerdo con las reglas que definen la hipótesis, se decidió aceptar Ha y rechazar Ho, por lo que existe una correlación entre la variable calidad de atención y la satisfacción, con un valor de r = -0.302, indicando una correlación negativa baja.

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1

			Calidad de atención	Dimensión humana
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1.000	-,254*
		Sig(p-valor)		0.010
		n	101	101
	Dimensión humana	Correlación	-,254*	1.000
		Sig(p-valor)	0.010	
		n	101	101

La tabla 9 muestra el análisis de correlación, donde el nivel de significación es 0,010 < 0,05. De acuerdo con las reglas que definen la hipótesis, se decidió aceptar Ha y rechazar Ho, por lo que existe una correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana, con un valor de r = -0.254, indicando una correlación negativa baja.

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2

			Calidad de atención	Dimensión oportuna
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1.000	-,340**
		Sig(p-valor)		0.001
		n	101	101
	Dimensión oportuna	Correlación	-,340**	1.000
		Sig(p-valor)	0.001	
		n	101	101

La tabla 10 muestra el análisis de correlación, donde el nivel de significación es 0,001 < 0,05. De acuerdo con las reglas que definen la hipótesis, se decidió aceptar Ha y rechazar Ho, por lo que existe una correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión oportuna, con un valor de r = -0.340, indicando una correlación negativa baja.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3

			Calidad de atención	Dimensión continua
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1.000	-,239*
		Sig(p-valor)		0.016
		n	101	101
	Dimensión continua	Correlación	-,239*	1.000
		Sig(p-valor)	0.016	
		n	101	101

La tabla 11 muestra el análisis de correlación, donde el nivel de significación es 0,016 < 0,05. De acuerdo con las reglas que definen la hipótesis, se decidió aceptar Ha y rechazar Ho, por lo que existe una correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión continua, con un valor de r = -0.239, indicando una correlación negativa baja.

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 4

			Calidad de atención	Dimensión segura
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1.000	-,231*
		Sig(p-valor)		0.020
		n	101	101
	Dimensión segura	Correlación	-,231*	1.000
		Sig(p-valor)	0.020	
		n	101	101

La tabla 12 muestra el análisis de correlación, donde el nivel de significación es 0,020 < 0,05. De acuerdo con las reglas que definen la hipótesis, se decidió aceptar Ha y rechazar Ho, por lo que existe una correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión segura, con un valor de r = -0.231, indicando una correlación negativa baja.

CONCLUSIONES

Primero. Según el objetivo general, el 42.6% de madres perciben que atención es baja, sin embargo, su nivel de satisfacción es alta. Por lo que infiere que no determina la calidad de atención brindada por el profesional de salud, las madres sentirán de algún modo satisfacción por el mismo hecho de recibir atención, del cual se concluye que el p-valor = 0.002 < 0.05 con lo que se indica que la calidad de atención se correlaciona con el nivel de satisfacción.

Segundo. En cuanto al primer objetivo específico, el 42.6% de madres opinaron que reciben una atención baja, sin embargo, la satisfacción en la dimensión humana es alta, por lo que se concluye que el p-valor = 0.010 < 0.05 con lo que se indica que la calidad de atención se relaciona con la dimensión humana.

Tercero. Según el objetivo específico 2, el 42.6% y 28.7 % de madres perciben que la calidad de atención es mala, por lo que su nivel de satisfacción en la dimensión oportuna fue alto – media respectivamente, por lo que se concluye que el p-valor = 0.001 < 0.05 con lo que se indica que la calidad de atención se relaciona con la dimensión oportuna.

Cuarto. Según el objetivo específico 3, el 39.6% de madres se sienten satisfechas en la dimensión continua, sin embargo, la calidad de atención es baja, por lo que se concluye que el p-valor = 0.016 < 0.05 con lo que se indica que la calidad de atención se relaciona con la dimensión continua.

Quinto. Según el cuarto objetivo específico, el 40.6% de madres sientes alta satisfacción en la dimensión segura, frente a una calidad de atención baja. Del cual se concluye que el p-valor = 0.020 < 0.05 con lo que manifiesta que la calidad de atención se relaciona con la dimensión segura.

RECOMENDACIONES

- Al Centro de Salud San Jerónimo debe desarrollar herramientas de medición continuas para valorar la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería. Lo que contribuirá a mejorar la atención en los establecimientos y hará que las madres se sientan más satisfechas por la atención brindada.
- Los profesionales de enfermería deben asistir a charlas sobre temas de trato y atención al paciente lo que favorecerá a perfeccionar la calidad de la atención a las madres.
- Al profesional de enfermería, además de reforzar sus competencias técnicas y científicas, los enfermeros deben dar prioridad en su trabajo a otros aspectos estudiados, como la dimensión humana y el entorno.
- Las enfermeras deben seguir ofreciendo una actitud amable y cordial a los usuarios que acuden al Centro de Salud San Jerónimo. Sin embargo, el 100% del personal sanitario debería aplicarlo, ya que se ha demostrado que los usuarios y los pacientes responden positivamente al tarto amable.
- A la Universidad Tecnología de los Andes, difundir los hallazgos como base para futuros estudios como el inicio para la implementación de un programa de formación orientado a ofrecer cuidados de enfermería de calidad y mejorar la satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud San Jerónimo.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Los recursos que se van a utilizar en la investigación incluyen todo lo necesario para completar y culminar el proyecto. En primer lugar, debemos contar con los recursos humanos, que son responsables para llevar dicha investigación que cuenta con la participación de los investigadores, la asesora y la población a trabajar.

En segundo lugar, contar con los materiales necesarios, equipos electrónicos, materiales de escritorio entre otros.

Cronograma de actividades

	2022									
ACTIVIDADES	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Oct**
Búsqueda de documentación	X									
Selección de antecedentes	X									
Determinación de los objetivos, problema e hipótesis	X	X								
Elaboración de la matriz de consistencia		X								
Redacción del proyecto de investigación		X								
Elaboración de instrumentos de investigación			X							
Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurados calificadores				X						
Aplicación de Cuestionario					X	X				
Análisis e interpretación de datos							X	X		
Redacción de borrador de tesis									X	
Sustentación de tesis										X

Presupuesto y Financiamiento

Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario (Nuevos soles)	Precio Total
Asesoramiento				**1.800.00**
Asesor metodológico	Unidad	**1**	1.000.00	**1.000.00**
Asesor estadístico	Unidad	**1**	800	800
Movilidad				**500**
Pasajes	unidad	varios	50	500
Levantamiento de observaciones				**35**
Impresiones anilladas	Unidad	**1**	30	35
Materiales				**445**
Papel Bond A-4	Millar	**1**	20	120
Lapiceros	Unidad	**12**	3.5	42
Cuaderno de campo	Unidad	**1**	5	5
Liquipaper	Unidad	**1**	5	5
Adquisición de textos	Unidad	2	30	60
Memoria extraíble 2GB	Unidad	**1**	25	25
Tableros de documentos	Unidad	**12**	15	180
Impresión de cuestionario	Unidad	30	0.1	3
Cartel informativo	Unidad	**1**	5	5
Servicios				**959**
Fotocopias (cuestionarios, Impresión de trabajo otros)	Unidad	500	0.1	150
Servicio de internet	Horas	90	**1**	90
Servicio de escaneo y redacción	Global	**1**	120	120
Encuadernado de trabajo final	Unidad	5	80	400
Imprevistos 10%	Global			199
Análisis de interpretación de trabajo				**100**
Papel, impresión, internet	Unidad	Varios	100	100
Presentación de la tesis				**160**
Impresión de tesis	Unidad	4	30	120
Empastado	Unidad	4	10	40
Total				**3,999.00**

Financiamiento

La inversión del trabajo de investigación será nuestra propia financiación que equivale a un costo de 3,999.00 soles.

BIBLIOGRAFÍA

1. Llinás Delgado AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. 2018; 26(1): p. 143 - 154. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci_abstract&tlng=es
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 17 de febrero de 2021. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services.
3. Gladis F, Angeles G, Rodríguez M, Hidalgo, Hortensia. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. revistaenfermeria. 2018; 3. Obtenido de: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
4. Moreno Rodríguez A. La calidad de la acción de enfermería. Rev.Enfermería Global. 2015; 4(1). Obtenido de: https://doi.org/10.6018/eglobal.4.1.522
5. Rey Martín. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación. 2017; 3(1): p. 139 - 153. Obtenido de: https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451
6. Paredes Larios C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería. 2020; 9(1). Obtenido de: http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14
7. Seclén-Palacín J, Darras C. atisfacción de los usuarios de los servicio de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociado. An. Fac.

Med. 2015. Obtenido de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract

8. Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ourense: Centros de salud de la ciudad de Ourense, España. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885

9. Rios Caceres A, Barreto Galeano A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. San Antonio de Chia: Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016, Colombia. Obtenido de: https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482

10. Dolores-Maldonado G, Liria-Dominguez R, Espinoza-Bernardo S. Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud. Anales de la Facultad de Medicina. 2018; 79(1). Obtenido de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832018000100006

11. Becerra-Canales B, Pecho-Chávez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea. 2020; 3. Obtenido de: https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369

12. Manuel Astohuillca JR. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud ciudad de Dios – Arequipa 2018. (Tesis de Maestria). Arequipa: Universidad

Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado. Obtenido de: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782

13. Perez Canto V, Macia Soler L, Gonzales Chorda V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Alicante: Departamento de enfermería, España. 2019. Obtenido de: https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506

14. Reyes H, Flores S, Sauceda L, Vertiz JdJ, Juarez C, Wirtz V, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Morelos: Servicios de salud en México, México. 2013. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10628331005

15. Pedraja L, Valdes G, Riveros I. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. Arica: Servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile. 2019. Obtenido de: https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/

16. Carmen Veliz V, Sosa Suarez K. 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. Lima: Centro de Salud Cooperativa Universal, Lima. 2018. Obtenido de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1692

17. Quispe Cotrado M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, puno 2018. Puno: Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno. 2018. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653

18. Albornoz Rojas D, Arica Olaya D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de Salud Villa los Angeles. Rímac-2017. Lima: puesto de Salud Villa los Angeles. Rímac, Lima. http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1678

19. Milian Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud "las Brisas" – Chiclayo 2017. Pimentel: Centro de Salud "las Brisas", Chiclayo. https://hdl.handle.net/20.500.12802/5761

20. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online]; 2016. Acceso 12 de 27de 2022. Disponible en: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/.

21. Rodriguez Pérez, Grande Arnesto. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. [Online].; 2014. Acceso 8 de Diciembre de 2021. Disponible en: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf.

22. Bethencourt Cejas M, Díaz Pérez FM, González Morales OM, Sánchez Pérez. La medición de la Calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos: el caso de las islas de La Palma. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. 2015; 3(2): p. 265 - 272. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88130205

23. González Ramos, Fernández Pratts, González Longoria, Castro Berna, Vaillard Jiménez, Lezama Flores , et al. La calidad de la atención en salud.

Oral Suplento. 2018; 9(1): p. 2 - 20. Obtenido de: https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=53753

24. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Sistema de Gestion de la Calidad en Salud. [Online].; 2007. Acceso 8 de diciembre de 2021. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.

25. Forrellat Barrios. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014; 30(2): p. 179 - 183. Obtenido de: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=50748

26. Ministerio de Salud.Dirección de Garantía de la calidad y acreditación. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. [Online].; 2022. Acceso 18 de febrero de 2022. Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/plan%20mejora%20web/estandar1ernivel2003.pdf.

27. Febré, Mondaca Gómez , Méndez Celis , Badilla Morales , Soto Parada , Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018; 29(3). Obtenido de: https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008

28. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. [Online].; 2015. Acceso 14 de Diciembre de 2021. Disponible en: http://docplayer.es/194368406-Colegio-de-enfermeros-del-peru-normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero-lima-peru.html.

29. Velandia Salazar , Ardón Centeno , Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2017; 6(13): p. 139 -168. Obtenido de: https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/45

30. Herrera Santi P. Rol de género y funcionamiento familiar. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2000; 16(6): p. 568 - 573.

31. Chinchay Pacheco T, De La Cruz Carbonel T. Rol de la madre en el cuidado del crecimiento y desarrollo del lactante menor. Centro de Salud de Pitipo - 2015. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina. Obtenido de: http://hdl.handle.net/20.500.12423/477

32. Ministerio de Salud/Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Norma técnica de salud para el control del Crecimeinto y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [Online].; 2017. Acceso 21 de Diciembre de 2021. Disponible en: https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf.

33. Castro Sanchez SA. Nivel de satisfaccion de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atencion brindada por la enfermera en el consultorio de crecimeinto y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. (Tesis de Segunda Especialidad). Lima: Universidad San Martin de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermeria. Obtenido de: https://hdl.handle.net/20.500.12727/2297

34. Gomez L. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. 2015. Obtenido de: https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4846

35. Huisa Lopez MO, Ramirez Rodriguez PM. Caracteristicas sociodemograficas ysatisfaccion de los padres en la atención de enfermeria consultorio de CRED Centro de Salud Ampliacion Raucarpata Arequipa - 2017. (Tesis de Licenciatura). Arequipa: Universidad Nacional De San Agustin de Arequipa, Facultad de enfermeria. Obtenido de: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4498

36. Oteo Ochoa LÁ. Gestión clínica: desarrollo e instrumentos. 1st ed. Oteo LÁ, editor. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2018.

37. Ministro de Salud y Asitencia Social. Modelo de atención integral en salud. [Online].; 2010. Acceso 15 de Enero de 2022. Disponible en: https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPAS.pdf.

38. Ministerio de Salud. Manual de Implementacion del Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la Persona, Familia y Comunidad (MCI). [Online].; 2021. Acceso 18 de Enero de 2022. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf.

39. Massip Pérez C, Ortiz Reyes M, Llantá Abreu dC, Peña Fortes M, Infante Ochoa d. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2018; 34(4): p. 1-10. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013

40. García Ramos M. Bases Pedagogicas de la Evaluacion.Guía práctica para educadores. 2nd ed. Madrid: Sintesis; 1999.

41. Cassorla G. F, Gaete V. , Román R.. Talla baja en pediatría. Revista chilena de pediatría. 2010; 71(3): p. 223 - 227. Obtenido de: https://revistachilenadepediatria.cl/index.php/rchped/article/view/1658/0

42. Aguilar Esenarro , Contreras Rojas , Del Canto y Dorador J, Vílchez Dávila. Guía técnica para la valoración nutricional antropométrica de la persona adulta mayor. [Online].; 2013. Acceso 30 de Diciembre de 2021. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2858.pdf.

43. Norma Tecnica Nº 021- MINSA/DGSP. Categorias de Establecimientos de Salud. [Online].; 2005. Acceso 14 de Enero de 2022. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/103_N.T.021Categoria.pdf.

44. Abreu JL. El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience. 2014; 9(3): p. 195-204.

45. Álvarez Risco A. Clasificación de las investigaciones Lima: Universidad de Lima; 2020.

46. Arias J. Proyecto de tesis - Guía para la elaboración. Primera ed. Arequipa - Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2020.

47. Manterola C, Quiróz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev Médica Clínica Las Conde. 2019; 30(1): p. 36–49.

48. Sivana Maque, Milzen Kelly , Tarraga Corrales CR. Caracteristicas Sociodemograficas y Satisfacción sobre laAtencion de enfermeria en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios de CRED. C.S. ciudad de Dios Yura - Arequipa. (Tesis de Licenciatura). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería.

ANEXOS

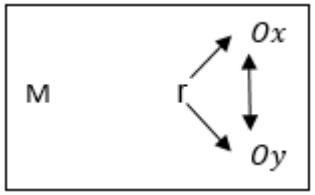
Matriz de consistencia

TÍTULO: “Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022”.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Salud publica
AUTOR: Bach. Rosmery, Avendaño Cuaresma – Bach. Sandra, Pocco Allcca

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición del dato	Método
Problema General ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022? **Problema especifico** 1. ¿Cuál es la relación entre la	**Hipótesis General** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022 **Hipótesis Especifico** **1.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el	**Objetivo general** Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022 **Objetivo especifico** 1. Identificar la relación entre la	Calidad de atención	Dimensión técnica	Información sobre procesos Preocupa por exponer la situación Información sobre los avances del niño Tiempo de atención Uso de palabras entendibles	1,2,3,4,5, 6,7,8	Ordinal	Deductivo
				Dimensión humana	Atención correcta Atención paciente y amable Atención correcta	9,10,11,12, 13,14		

calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana del control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al	nivel de satisfacción en la dimensión humana en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022 **2.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022 **3.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022	calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022 2. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión oportuna en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022 3. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión continua en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al		Dimensión entorno	Preocupación por los efectos negativos Preocupación por miedo del niño Proporciona atención contigua Atención es privada a la madre Preocupación por el bienestar	15,16,17, 18,19,20		
			Nivel de satisfacción	Dimensión Humana	Amabilidad Respeto Buena comunicación Trato profesional	1,2,3,4,5, 6,7,8,9		
				Dimensión Oportuna	Control adecuado de talla y peso Control de desarrollo psicomotor Comunica sobre los exámenes realizados	10,11,12, 13,14,16, 17,18		
				Dimensión Continua	Cita para una próxima atención Consulta sobre faltas a su atención Le da indicaciones sobre lo acordado	19,20,21. 22,23		
				Dimensión Segura	Tiempo de espera mínimo Atención con tiempo adecuado Cuida sobre la seguridad del menor	24,25,26, 27,28,29, 30, 31		

Centro de Salud San Jerónimo - 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022?	**4.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022	Centro de Salud San Jerónimo - 2022 4. Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión segura en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022						

Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
Tipo: Básica **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental - transversal  Donde: **M:** Muestra: Madres de niños de 0 – 11 meses de edad **O1:** Variable 1: Calidad de Atención **O2:** Variable 2: Nivel de satisfacción **r:** Posible relación entre las dos variables	**Población** Estará constituida por 136 madres con niños de 0 - 11 meses de edad del Centro de Salud de San Jerónimo, marzo- mayo del 2022. **Muestra** El muestreo es probabilístico de aleatorio simple, donde se seleccionará a 101 madres de niños de 0 a 11 meses, considerando los criterios de inclusión y exclusión.	**Técnica.** Entrevista **Instrumento** Cuestionario	Los resultados recogidos serán ordenados y clasificados en Microsoft Excel y el software para realizar el base de datos se utilizará el SPSS versión 25. Para la determinación de relación entre calidad de atención y satisfacción en madres se utilizará la Correlación de Rho de Spearman.

Instrumento de recolección de información

"CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVA DE LA MADRE"

Querida Señora buenos días, nos acercamos a usted como bachilleres **AVENDAÑO CUARESMA, ROSMERY – POCCO ALLCCA, SANDRA,** de la Universidad Tecnológica de los Andes estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de obtener información, por lo tanto, le pedimos su colaboración sincera y veraz, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: En primer lugar, marque con aspa **(X)** sus datos y de su niño después continúe con las preguntas del cuestionario:

A continuación, el presente cuestionario tiene como objetivo mejorar la calidad de atención en CRED por parte del profesional de enfermería, a continuación, lea las siguientes preguntas y marque con aspa **(X).**

N°	ENUNCIADOS	De Acuerdo (SI)	En Desacuerdo (NO)
	Dimensión Técnica		
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.		
2	La enfermera se preocupa si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera brinda información sobre la evolución del crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño.		
6	La enfermera se mostró apurada y mientras atendía a mi niño(a).		
7	La enfermera no llama de su nombre a mí hijo.		
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada		
	Dimensión Humana		
9	La enfermera muestra indiferencia cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de su evaluación.		
10	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación.		

11	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
12	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
13	La enfermera muestra una actitud de indiferencia durante la evaluación del niño.		
14	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
	Dimensión Entorno		
15	La enfermera brinda un ambiente adecuado y limpio en la evaluación de mi hijo		
16	Al momento de la evaluación se respeta la privacidad de mi hijo.		
17	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		
18	El consultorio cuenta con señalización de bioseguridad.		
19	El consultorio cuenta con materiales y equipos seguro en el momento de la evaluación.		
20	La enfermera se lava las manos y después de la evaluación.		

“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN MADRES DE NIÑOS(AS)”

A continuación, se presentará una serie de preguntas respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio CRED, deberá marcar con un aspa (X) una sola alternativa como respuesta.

N°	ENUNCIADOS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	Dimensión Humana			
1	Cuando ingresa al consultorio de CRED, la enfermera saluda.			
2	La comunicación de la enfermera es clara con usted y llama de su nombre a su niño (a).			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4	La enfermera se preocupa por mantener el cuidado de su privacidad del niño (a).			
5	La enfermera muestra interés cuando se identifica algún signo de alarma del niño (a).			
6	La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad			
8	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta.			
	Dimensión Oportuna			
10	La enfermera pide que repita todo lo orientado.			
11	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
12	La enfermera utiliza materiales u objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño (a).			
13	La enfermera le informa y explica en la tarjeta de control sobre el crecimiento y desarrollo del niño (a).			
14	La enfermera le brinda orientación y consejería de manera clara y sencilla			
15	La enfermera le orienta sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño(a)			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño (a), la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
18	El consultorio se encuentra limpio y ordenado			
19	La enferma respeta su turno para atenderle a su niño (a).			

20	El tiempo de atención en el consultorio de CRED es el adecuado (30 - 45 min).			
	Dimensión Continua			
21	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño(a).			
22	La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente a su cita.			
23	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles			
24	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular al desarrollo psicomotor de su niño.			
25	La enfermera le cita para su próximo control.			
26	La enfermera le brinda consejería y recomendaciones escritas al finalizar la consulta.			
	Dimensión Segura			
27	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios y equipos necesarios, como: lavado de manos, tallímetro, balanza, otros).			
28	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
29	El consultorio CRED le brinda seguridad y confianza.			
30	El consultorio de CRED mantiene una ventilación e iluminación adecuada (colores, adornos, luz y calor).			
31	Se cuenta con sillas seguras en el consultorio.			

Consentimiento y asentimiento informado

Buen día somos los bachilleres en Enfermería; **AVENDAÑO CUARESMA, ROSMERY – POCCO ALLCCA, SANDRA,** egresados de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Tecnológica de los Andes, estamos realizando una investigación que titula: "**Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niño de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo 2022.**", con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción

Del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo 2022.

Por ello solicitamos su colaboración en el estudio, en el sentido de brindarnos su consentimiento y autorización voluntaria en el estudio, con la garantía de que no se afectará su salud física, psicológica y moral, ya que toda la información brindada por usted será maneja correctamente de forma confidencial, respetando su privacidad, su información es de uso exclusivo de los investigadores. Usted podrá realizar las preguntas necesarias y también solicitar información acerca de los resultados de la investigación.

La aplicación de los instrumentos tendrá un tiempo promedio de durante 15 minutos.

Firma del Consentimiento

He leído la información, asimismo me han dado las facilidades de hacer preguntas y todas me han dado respuesta satisfactoria. Estoy de acuerdo con los puntos indicados en este documento y decido participar de forma voluntaria en la investigación que aquí se describe, por lo cual firmo en señal de conformidad.

San Jerónimo....de……del 2022

……

Firma de la Madre

Base de datos

	Calidad de atención																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
7	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
8	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
10	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
12	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
13	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
15	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
16	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
23	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
24	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
25	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
27	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
28	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
34	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
35	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
37	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2

42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
44	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
47	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
48	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
49	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
52	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
53	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
56	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
57	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
58	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
59	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
60	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
63	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
64	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
66	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
68	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
71	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
72	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
73	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
74	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
76	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
78	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
79	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
81	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
82	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
83	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
86	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

88	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
89	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
95	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
97	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
98	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
99	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
101	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

	Nivel de satisfacción																														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1
5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
9	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
13	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3
14	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3
16	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
21	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2	1	3	2

27	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
38	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
56	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
59	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
65	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
68	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	
71	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
72	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	

73	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
77	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
78	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3
79	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
82	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3
86	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
87	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
88	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
91	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3
96	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
98	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
99	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
100	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Panel fotográfico

Evidencias fotográficas de la Bachiller Rosmery Avendaño Cuaresma realizando encuesta de tesis titulado “Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022” entre los meses mayo y junio en el C.S San Jerónimo.

Evidencias fotográficas de la Bachiller Sandra Pocco Allcca realizando encuesta de tesis titulado “Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022” entre los meses mayo y junio en el C.S San Jerónimo.