

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos, 2023.

Tesis

Para optar el título de Licenciada en Enfermería

Autor:

Bach. Enf. Xiomara Katherine Nicho Carrasco.

Tumbes-Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA




Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos,2023

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

Dra. Julia Mariños Vega (PRESIDENTE) 

Mg. Leslie Lloclla Sorroza (SECRETARIA) 

Dr. Jhon Ypanaque Ancajima (VOCAL) 

Tumbes-Perú

2023


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos,2023

Los suscritos expresamos que el Informe de Tesis es original en su forma y contenido:

Bch.Enf. Xiomara Katherine Nicho Carrasco

Autor: 

Mg. Balgéllica Antazara Cervantes Rujel

Asesor: 

Mg. Luz María Delgado Medina

Co-Asesor: 

Tumbes-Perú

2023

COPIA DE ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 07 días del mes de Setiembre del dos mil veintitrés, siendo las 11 horas 00 minutos, en las instalaciones de la Ciudad Universitaria en el Pabellón "J", se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución Decanal N.º 0153-2022/UNTUMBES-FCS, Dra. Julia Eulalia Mariños Vega (presidenta), Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza (secretaria), Dr. Jhon Edwin Ypanaqué Ancajima (vocal) reconociendo en la misma resolución, además, a la Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel como asesora y como co-asesora la Mg. Luz María Delgado Medina, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del Centro de Salud Zorritos, 2023.". para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la:

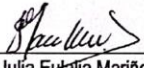
Br: Nicho Carrasco. Xiomara Katherine

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br: Nicho Carrasco, Xiomara Katherine**, APROBADA, con calificativo Muy BUENO.


En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N.º 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

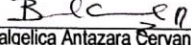
Siendo las 12 horas 00 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.


Tumbes, jueves 07 de Setiembre de 2023.


Dra. Julia Eulalia Mariños Vega.
DNI N° 17949395
ORCID N° 0000-0001-7399-0699
(Presidenta)


Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza.
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002-9493-655x
(Secretaria)


Dr. Jhon Edwin Ypanaqué Ancajima
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Vocal)


Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel.
DNI N° 29645154
ORCID N° 0000-0002-3629-6013
(Asesora)


Mg. Luz María Delgado Medina
DNI N° 42548845
ORCID N° 0000-0002-34391869
(Co-asesora)

cc.
Jurado (04)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos,2023

por Xiomara Nicho Carrasco


Mg. Balgéllica A. Cervantes Rujel
DOCENTE DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIVERSIDAD

Fecha de entrega: 27-jun-2023 08:42a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2123468877

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_XKNC..docx (1,020.39K)

Total de palabras: 18426

Total de caracteres: 93417

Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos,2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	libros.cidepro.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Maria Dolores Zarza Arizmendi. "La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona", Enfermería Universitaria, 2018 Publicación	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional San Agustín Trabajo del estudiante	<1 %
29	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	

Fuente de Internet

<1%

32 "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen VI", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2019
Publicación

<1%

33 Submitted to Universidad Andina del Cusco
Trabajo del estudiante

<1%

34 Yamarú del Valle Chirinos Araque, Adán Guillermo Ramírez García, Roberto Godínez López, Nataliya Barbera Alvarado et al. "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XIX", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2022
Publicación

<1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Becerra
Mg. Belgélica A. Cervantes Rujel
DOCENTE DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNTUMBES

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Xiomara Katherine Nicho Carrasco** identificada con **DNI N° 74832200**, Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, amparada a la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación titulado **“Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023”** es de mi autoría. En donde se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes 31 de enero del 2023



Bch. Enf. Xiomara Katherine Nicho Carrasco

Autor

DEDICATORIA

A mi madre Amelia por ser la base de mis valores en mi vida, por ser mi ayuda constante y aun apoyo incondicional para seguir logrando mis metas.

A mi novio Kevin por ser parte de todo este proceso, apoyarme en todo momento y brindarme palabras precisas de aliento cuando las necesito.

A mi pequeño Yeshua que es una de las más grandes motivaciones para seguir adelante en este proceso de desarrollo personal y aprendizaje constante.

Xiomara

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a nuestro padre celestial por permitirme tener buena salud para poder llegar hasta este momento de mi carrera profesional y seguir avanzando.

A mi Asesor y Co-Asesor por guiarme en el proceso de mi tesis.

Al centro de salud Zorritos I4 por confiar en mí y permitirme realizar todo el proceso de mi proyecto de investigación.

A mi jurado la Dra. Julia Mariños, la Mg. Leslie Lloclla Sorroza y el Dr. Jhon Ypanaque Ancajima, con su sabiduría y conocimiento me permitieron realizar de manera correcta mi tesis.

La autora.

INDICE

RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. ESTADO DEL ARTE.....	17
2.1. Revisión literaria.....	17
2.2. Antecedentes del estudio.....	32
III. MATERIAL Y METODOS -.....	36
3.1. Localidad y periodo de ejecución.....	36
3.2. Tipo de estudio.....	36
3.3. Diseño de la investigación.....	36
3.4. Población, Muestra y Muestreo.....	36
3.5. Criterios de selección	38
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7. Procedimientos de recolección de datos.....	40
3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos.....	40
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento.....	40
3.10. Consideraciones éticas.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. Resultados.....	43
4.2. Discusión.....	48
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
VIII. ANEXOS.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud zorritos,2023.....	43
Tabla N°2 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Humana.....	44
Tabla N°3 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Oportuna.....	45
Tabla N°4 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Continua.....	46
Tabla N°5 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Segura.....	47

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud zorritos,2023.....	80
Gráfico N°2 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Humana.....	80
Gráfico N°3 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Oportuna.....	81
Gráfico N°4 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Continua.....	81
Gráfico N°5 satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Segura.....	82

INDICE DE ANEXOS

Anexo N°1. Consentimiento informado.....	63
Anexo N°2. Instrumento de recolección de datos.	64
Anexo N°3. Matriz de consistencia.....	66
Anexo N°4. Operacionalización de la variable.....	68
Anexo N°5. Medición de la variable.....	70
Anexo N°6. Validación del instrumento.....	72
Anexo N°7. Datos de la prueba piloto calculando la confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach.....	73
Anexo N°8. Carta de autorización.....	76
Anexo N°9. Base de datos SPSS del instrumento.....	77
Anexo N°10. Edad de la madre que asiste al consultorio de CRED.....	80
Anexo N°11. Lugar de procedencia de la madre que asiste al consultorio CRED.....	81
Anexo N°12. Grado de instrucción de la madre que asiste al consultorio CRED.....	82
Anexo N°13 Frecuencia de asistencia de la madre que asiste al consultorio CRED.....	83
Anexo N°14. Edad del niño que asiste al consultorio CRED.....	84

RESUMEN

La presente investigación titulada: Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención en el servicio de CRED en el centro de salud Zorritos, 2023. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención en el servicio de CRED. El tipo de estudio fue cuantitativo descriptivo simple de corte transversal de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 63 madres de niños menores de 5 años, utilizando la fórmula de poblaciones finitas. Teniendo como resultados un nivel de satisfacción alta (87.3%), de satisfacción media (11.1%) y satisfacción baja (1,59%). Teniendo una conclusión en donde las madres de niños menores de 5 años se encuentran con un nivel de satisfacción alta con la atención recibida en el consultorio de Cred del centro de Salud Zorritos, en cuanto a las 4 dimensiones se pudo observar que también sobresale el nivel de satisfacción alta en el servicio de Cred.

Palabras clave: Satisfacción en las madres, atención en enfermería, consultorio CRED.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Satisfaction in mothers of children under 5 years of age with care in the CRED service at the Zorritos health center, 2023. Its objective was to determine the satisfaction in mothers of children under 5 years of age with care in the CRED service. The type of study was simple descriptive quantitative cross-sectional non-experimental design. The sample consisted of 63 mothers of children under 5 years of age, using the formula of finite populations. Having as results a level of high satisfaction (87.3%), medium satisfaction (11.1%) and low satisfaction (1.59%). Having a conclusion where the mothers of children under 5 years of age have a high level of satisfaction with the care received at the Cred office of the Zorritos Health Center, in terms of the 4 dimensions it was observed that the level also stands out. of high satisfaction in the Cred service.

Keywords: Satisfaction in mothers, nursing care, CRED clinic.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción está representada por la sensación de placer que tienen las personas en la mayoría de las etapas de vida, cuando un deseo, una meta o una acción ha sido cubierto en su totalidad o de manera parcial. Existen niveles que miden la satisfacción como alta, media y baja que permiten al ser humano identificar cuál de las tres es la que corresponde con cada necesidad cubierta con el fin de obtener un sentimiento de bienestar. En la actualidad estos niveles de satisfacción han ayudado a distintos servicios tanto en educación, vivienda y salud resaltando el último, ya que permite identificar rápidamente los problemas y mejorar la atención brindada en los servicios de salud¹.

Así mismo, en los informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), a pesar del progreso significativo en el sector de la salud, la mejora en satisfacción ha sido desigual entre los países subdesarrollados. Más de 400.000 personas carecen de servicios de salud esenciales y, para quienes los tienen, la atención es demasiado fragmentada o de mala calidad². La misma organización estableció como objetivo intrínseco para la evaluación de los logros en Salud que exista la satisfacción de las expectativas de los usuarios, para obtener una mejora en la calidad de atención reflejándose en los resultados obtenidos en las distintas evaluaciones². De igual importancia, existe un informe realizado en ocho países del Caribe y África, que evidencia una baja calidad en los servicios de salud existiendo un porcentaje muy bajo en cada servicio, como por ejemplo el 28% en cuidados prenatales, el 26% en los de planificación familiar y el 21% de la atención en niños menores de 5 años reduciendo el avance de las mejoras³.

Por consiguiente, el Banco Interamericano de Desarrollo en su informe, analiza las experiencias obtenidas en la atención primaria en el sector salud en regiones de Latinoamérica, indicando que el 98% del sector estudiado considera que la atención en todos los servicios en salud debe ser reformado para una buena satisfacción. Además, influye una inadecuada atención en la salud de los usuarios pudiendo agravar cualquier síntoma o desarrollo cognitivo de la persona³.

De igual forma, en el Perú según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) realizada en el año 2017, refiere que un 41% de niños menores de 36 meses no contarían con su control de crecimiento y desarrollo (CRED), ya que la madre solo se enfoca en el primer año de vida dejando de lado los controles restantes. Mostrando también que un 34.1% de niños menores de 5 años sufren de anemia y un 12.9% de desnutrición crónica. Datos que demostrarían deficiencias en el desarrollo, en el crecimiento físico y cognitivo de manera negativa⁴.

Por otra parte, en la región Tumbes, existen investigaciones realizadas en centros de salud que especifican sobre la satisfacción en la atención de enfermería, identificando que influye mucho el personal de turno que este laborando el día de la atención. Esto permitirá evaluar la satisfacción que ellos mencionan ya que la mayoría muestra un nivel medio de satisfacción con un 60.5%. A diferencia del Hospital regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO) que refleja una insatisfacción por parte de los usuarios ya que manifiestan una ineficiente atención hacia los pacientes predominando un nivel de satisfacción bajo con un 47%⁵.

Este mismo departamento está dividido en tres provincias contando con centros de salud que brindan una atención digna. Una de ellas es el Centro de Salud Zorritos 14, una institución ubicada al sur del departamento de Tumbes perteneciente a la provincia de Contralmirante Villar, el establecimiento cuenta con una alta calidad de profesionales tanto de medicina, enfermería, obstetricia, nutrición, psicología, odontología, farmacia, laboratorio y digitación. Con un total de 89 trabajadores que laboran en dicha institución, ofreciendo los distintos servicios de emergencia, planificación familiar, salud ocular, consulta externa, control prenatal, nutrición saludable y CRED. Durante las practicas preprofesionales de Enfermería se pudo observar que en la estrategia de CRED existen deficiencias en la comunicación entre madre-enfermera, la infraestructura y los materiales didácticos, las cuales limitan realizar toda la atención que conlleva la Normativa.

Por consiguiente, motivó a realizar este estudio a través de la siguiente pregunta: ¿cuál es la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023? Tuvo objetivo general: Determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro salud de zorritos,2023. Y como objetivos específicos fueron: Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Humana. Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Oportuna. Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Continua. Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Segura.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Revisión Literaria

La Satisfacción: según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es definida como el agrado del usuario con el servicio recibido (basado en sus experiencias) y la del profesional de la salud con las circunstancias en las que se le prestan los servicios⁶.

Se pueden mencionar al menos tres aspectos diferentes: organización (tiempo de espera, ambiente, etc.)⁷. Por lo tanto, antes de intentar comprender y medir la importancia o el alcance de ciertos determinantes en el proceso de evaluación de la satisfacción, se deben considerar tareas como la evaluación del usuario de atención de los servicios en el domicilio. Esto debe hacerse antes de medir la gravedad específica o el tamaño de un elemento. Además, se comparó la capacidad de identificar características que inciden a la satisfacción o insatisfacción del usuario con el servicio prestado, en comparación con el nivel de satisfacción de los trabajadores de la salud con su trabajo⁸.

La satisfacción con el factor salud se considera uno de los mejores resultados más altos que una persona puede alcanzar. En este sentido, las personas satisfechas son aquellas que continúan utilizando los servicios de salud, mantienen un contacto especial con los profesionales de la salud y brindan a otros usuarios la información necesaria basada en sus propias experiencias⁸.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de la atención brindada, ya que refleja la eficacia del proveedor en la atención médica para satisfacer las preferencias y necesidades de los pacientes. Está influenciada no solo por la calidad del servicio sino también por la percepción que tiene el cliente de lo que recibe. Un servicio se considera aceptable si el servicio cumple o supera las expectativas de los usuarios previstos como la calidad de servicio relativamente bajas, o si tiene acceso limitado a uno o más de estos servicios, puede aceptar un servicio de calidad relativamente baja sin saber que, como usuario, tiene derecho a una mejor oferta que satisfaga sus necesidades⁸.

La satisfacción simboliza la felicidad que sienten las personas al lograr una meta o un sueño largamente atrasado. Es una acción subjetiva individual porque no la sientes hasta que la recibes. Sin embargo, la satisfacción de las necesidades básicas de cualquier sociedad como son la alimentación, la vivienda y el trabajo, es necesaria entre hombres y mujeres para poder sentirse completos de manera autónoma, porque las personas siempre querrán más, por lo que la satisfacción genera alegría, armonía y satisfacción de quienes lo han logrado⁹.

En el campo de la investigación psicológica, el concepto de satisfacción es un tema de mucha controversia y discusión. Los últimos avances científicos nos han devuelto al concepto de satisfacción como uno de los indicadores de la calidad del servicio. Esto se debe a que el apoyo brindado por el sector de la salud es un aspecto importante del proceso de evaluación.¹⁰ La medida de satisfacción son si los servicios médicos recibidos y el estado de salud cumplen con las expectativas de salud del individuo. Mide el valor creado por las percepciones de las personas sobre su condición física y la calidad del servicio que prestan⁸. El nivel de satisfacción de una persona varía mucho según su origen cultural y el grupo social al que pertenece depende de las necesidades del usuario y de la capacidad de respuesta de la empresa¹¹.

La satisfacción se puede juzgar a partir de las razones por la que los usuarios utilizan el servicio. Las personas expresaron su descontento e inmediatamente cambiaron sus planes para retirarse, mirando hacia otro lado. Aquellos que no estén satisfechos permanecerán fieles, pero solo hasta que encuentren otro producto que ofrezca un mejor equilibrio entre calidad y atención. Los usuarios felices por otro lado, muestran lealtad (también conocida como lealtad incondicional) porque sienten una conexión emocional que va más allá de la mera preferencia racional¹¹.

Por lo tanto, una de las tareas en salud es buscar la satisfacción del usuario y analizar la satisfacción como una herramienta para medir la calidad de la atención brindada. Estos factores indican una necesidad a ser satisfecha, pues cada persona reacciona de manera diferente ante una situación determinada¹¹.

La satisfacción del usuario final depende de muchos factores, incluidos la eficiencia, el respeto, la cortesía y la paciencia. Si se cumplen estos estándares, se garantiza una excelente atención. Por lo tanto, es muy importante que los involucrados en la atención al paciente evalúen periódicamente la satisfacción del cliente¹². A menudo se mide a través de encuestas que se centran en áreas clave como los resultados clínicos, las condiciones de atención y las relaciones con los profesionales en la salud¹³.

Los niveles de condición física de las enfermeras se correlacionan positivamente con la satisfacción del paciente. Por lo tanto, los determinantes de la satisfacción de las personas son importantes no solo en la eficiencia y productividad, sino también para su satisfacción e insatisfacción. Considerando a estos tres factores, la satisfacción debe ser considerada un indicador importante del desempeño de enfermería. En primer lugar, varios estudios han demostrado que la satisfacción del paciente con el tratamiento y la adherencia, al tratamiento son excelentes indicadores del cumplimiento del paciente. En segundo lugar, analizamos la eficacia de diferentes métodos de comunicación y consulta, como informar a los usuarios o decidan qué tipo de servicio reciben, puede beneficiarse del uso de la satisfacción del usuario como una herramienta útil. Finalmente, la evaluación de las intervenciones médicas ha demostrado que la evaluación de la satisfacción del usuario es un método útil porque proporciona información sobre las opiniones de los usuarios¹⁴.

La satisfacción del usuario a menudo se considera un componente importante y medible de la calidad de la atención en los servicios de salud. Estos incluyen una variedad de factores, algunos de los cuales pueden ser de naturaleza técnica, incluido el conocimiento y las habilidades requeridas por los proveedores de atención médica para realizar procedimientos clínicos listos de manera oportuna de acuerdo a las necesidades del usuario. Por su parte, el componente interpersonal nos muestra la parte personal de la interacción social y su lugar entre el usuario y el proveedor del servicio. Significa una actitud sensible pero respetuosa en medio de una relación establecida. Los elementos de servicio que incluye un ambiente físico limpio, mínima luz y ventilación para que los usuarios

se sientan cómodos en un ambiente privado, manteniendo siempre la dignidad y la calidad del servicio¹⁴.

La American Association for Quality Assurance, establece que la calidad se considera certificada cuando un producto, proceso o servicio que puede satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios. Esto se evidencia por el interés, la atención justa e igualitaria, el acceso equitativo a la información. Funciona de forma fiable y sin errores, retrasos ni omisiones; para resolver eficazmente los problemas de salud de las personas; el trato es bueno y la atención lo hace reconocible para muchos usuarios. Todas estas condiciones de servicio junto con las restricciones presupuestarias reflejarán la necesidad de garantizar que los servicios de atención cumplan con los estándares de calidad, ayuden a la mejora continua. La enfermería, directamente relacionada con la calidad de la atención médica, ha evolucionado sobre una práctica segura, muchas veces esta apoyada por estrictas normas y directrices para el cuidado de la salud humana¹⁵.

La satisfacción del usuario será lograda más fácilmente mediante la creación de una cultura organizacional centrada en el cliente y la aplicación de principios de gestión de servicio y buena calidad utilizando métodos de marketing tradicionales y nuevos, orientados al usuario. Dado que estas nuevas formas de marketing son los principales impulsores de la satisfacción del usuario, abordar la necesidad de una mejor comunicación entre administradores, usuarios y el público facilitará los cambios lo que es importante en el posicionamiento del producto al enfocarse más en los clientes o usuarios. Un mayor impacto en la satisfacción de los establecimientos de salud constituirá la base para una mejor calidad de la atención y, en consecuencia, una mayor satisfacción del cliente¹⁶.

La satisfacción materna a menudo está estrechamente relacionada médico-paciente o enfermera-paciente, porque subyace a un factor importante en la evaluación en los resultados de enfermería. La misma atención es considerada un arte porque históricamente desarrolló en el trabajo de enfermeras y médicos, es un factor positivo y activo en la recuperación de la enfermedad. Asimismo, no sólo los aspectos fisiopatológicos, sino también la actitud de cuidado, la empatía

y armonía entre el equipo médico y el paciente, así como la relación con la familia, son factores importantes para responder a todas las dudas del paciente. Unos de los pocos hallazgos estadísticos de los pacientes en el sector de salud pública peruana es que las enfermeras no están brindando una atención adecuada a su paciente, y esto muchas veces no está respaldado por la ciencia¹⁷.

La satisfacción de una madre es el sentimiento de bienestar experimentado cuando sus puntos de vista están alineados con el cuidado que se le brinda a su hijo o hija por el profesional de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo (CRED); cada control tiene un impacto de seguimiento del crecimiento y desarrollo de los niños, lo cual es muy importante porque de eso depende su desarrollo neurológico, fisiológico, social y emocional. Un infante menor de 5 años necesita 34 controles, y la mayoría de ellos están en el primer año de vida. Durante todos los controles, recibirá consejos para la estimulación temprana de su comportamiento en cada etapa de la vida, lo que favorecerá el desarrollo de todos los sistemas de su hijo¹⁸.

El servicio es prestado por una enfermera capacitada con conocimiento científico del entorno familiar y contexto sociocultural; que sea capaz de identificar escenarios de riesgo o fluctuaciones en su crecimiento y desarrollo con la ayuda de un control proactivo. Las que son por edad, talla y altura, detección de condiciones comunes como trastornos de la vista y del oído, salud bucal, tamizaje de signos de maltrato o violencia intrafamiliar, y estado nutricional para determinar si tiene sobrepeso o desnutrición, también reciben preparaciones de múltiples ingredientes para alcanzar la normalidad en el desarrollo infantil previniendo la anemia, con un cuidadoso seguimiento y evaluación de los efectos de las medida en donde se recomienda una atención integral, una cooperación activa de la madre y, si es posible el padre, para lograr el normal desarrollo del niño¹⁸.

El control del crecimiento y desarrollo (CRED): de acuerdo con las normas técnicas vigentes del MINSA, este examen se define como una serie de actividades sistemáticas y regulares realizadas por una enfermera para

monitorear de manera rápida y completa en el crecimiento y desarrollo del paciente. Esta es la base para el desarrollo del potencial físico, intelectual, emocional y social, ya que durante este período se forman las habilidades mentales¹⁸. Además de monitorear el crecimiento y desarrollo del niño, la tarea principal del monitoreo CRED, es la detección temprana y oportuna de amenazas, cambios o trastornos, así como la presencia de enfermedades para el diagnóstico y tratamiento de los niños, impidiendo o restableciendo un crecimiento óptimo¹⁸.

Esta norma técnica médica es de obligado cumplimiento para todos los organismos del sector salud a nivel nacional (Ministerio de Salud, EsSalud, Ministerio de Salud de las Autodefensas, Policía Nacional del Perú, gobiernos regionales, sectores, organismos públicos, clínicas y otras organizaciones del subsector del sector privado). Mencionó que el crecimiento es el proceso por el cual la masa corporal de un organismo vivo aumenta debido a un aumento en el número de células (hiperplasia) o en su tamaño (hipertrofia). Es un proceso regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se calcula a partir de medidas antropométricas: peso corporal, talla, perímetro cefálico²⁴.

El Ministerio de Salud (MINSa) brinda servicios de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en diversos establecimientos a lo largo del país. El servicio ofrece una gama de intervenciones para niños de 0 a 5 años, para apoyar simultáneamente el desarrollo de su potencial y nivel de capacidad física, mental, emocional y social¹⁹.

La salud infantil ha mejorado significativamente en los últimos años gracias a los avances tecnológicos, la calidad de la atención, la prevención y la promoción de la salud. Sin embargo, los avances descritos aquí son posibles gracias a profesionales altamente capacitados que abordan estos requisitos cada vez más complejas. Los profesionales de enfermería brindan servicios en todos los niveles, y en algunos casos atención primaria de salud, con énfasis en la promoción y prevención de la salud, y la atención hospitalaria. Cada control actual debe estar relacionada con la anterior, por lo que se debe hacerse

secuencialmente para ver el crecimiento y el desarrollo durante períodos particularmente importantes²⁰.

La Norma Técnica N° 087 sobre Crecimiento y Desarrollo (CRED), estipula que el seguimiento del crecimiento y desarrollo de niñas y niños debe ser personal, global, oportuno, regular y consistente. La atención brindada es integral cubriendo todos los aspectos del crecimiento y desarrollo, tanto neurológicos como nutricionales. Es importante observar los puntos para evaluar el crecimiento y desarrollo apropiados para la edad de un niño²¹.

La enfermera es responsable de implementar CRED. Brindando una atención integral a los niños como seres vivos, e incluimos actividades encaminadas a prevenir enfermedades relacionadas con su salud física, mental y su crecimiento. Las enfermeras tienen procedimientos de rutina (salud, evaluación, crecimiento y desarrollo), para manejar el cuidado de una madre de un bebé y responder preguntas para garantizar que el tiempo de atención no debe exceder los 30-60 minutos²².

Estos controles permiten a los padres y tutores monitorear el crecimiento y desarrollo de sus hijos, por ejemplo, el estado actual del niño (riesgo de desnutrición crónica o aguda). Además, las enfermeras pueden detectar enfermedades a tiempo y crear un entorno necesario para un diagnóstico y tratamiento tempranos. También puede evaluar aspectos del desarrollo de su hijo, lo que significa que ha adquirido habilidades apropiadas para su edad²³.

Cabe señalar que, en este sentido, el cuidado del crecimiento y desarrollo debe cumplir con las siguientes normas, para el control del crecimiento y desarrollo de una niña o niño menor de cinco años, se realiza un conjunto de procedimientos para la evaluación habitual de uno y otro. Asimismo, se divulgan en su totalidad los riesgos o determinantes para la acción preventiva y la atención integral. Para ello, el especialista se vale de encuestas, observaciones, exploración física, entrevistas, test, utiliza herramientas para evaluar el crecimiento y desarrollo físico, etc. Este estudio está completamente documentado en la historia clínica del niño²⁴.

Para verificar la satisfacción del usuario, en este caso, los servicios CRED, podemos definir que Según Castro, quien cita a Donoabedian²⁵ (1980), quien designa a la calidad como el mayor beneficio de la cantidad del apoyo de la atención médica, frente a todos los riesgos permisibles que el usuario puede enfrentar; asimismo, conduce a tres lineamientos que permitirán evaluar la calidad de la atención; a partir de los indicadores estructurales en los que la madre puede automatizar las características del lugar donde se implementará la ayuda, teniendo en cuenta tanto físicas, humanas y económicas en el proceso. También podrá evaluar el proceso, incluyendo aquí todas las acciones relevantes entre el usuario y el profesional de la salud actual, teniendo en cuenta actitudes, habilidades, destrezas, técnicas, entre otros; Y finalmente los resultados se determinará el nivel de atención que llega al beneficiario, si sus necesidades pueden ser satisfechas, especialmente logrando o superando las metas del punto de vista anterior²⁵.

Existen 4 dimensiones que evalúan los niveles de satisfacción en un usuario:

La dimensión Humana: se refiere al aspecto humanista del cuidado, aspecto fundamental, porque es el sentido de la existencia del cuidado de la salud, sus características: cuidado de las personas, de sus ideas y necesidades, amabilidad y empatía, cordialidad, calidez, cuidado sensible. Como parte de la calidad de atención de enfermería, se manifiesta en la capacidad de establecer una relación entre la enfermera- paciente a través de una relación empática, mostrando interés en ayudar al paciente, reconociéndose como un ser psicosocial que suple sus necesidades²⁶.

Lo que significa respetar los derechos en relación con el carácter, la cultura de cada persona, una actitud amable y calidad en la atención. La información completa, veraz y actualizada es esencial para asegurar que el usuario o familiar entiendan la información que se le comunica. Cuidar de una persona, sus opiniones y necesidades, todo lo que es importante para él. Y, por último, la ética, es decir los valores sociales que orientan la conducta aceptable de los profesionales de la salud²⁶.

Según Jean Barré, "la forma en que los hospitales, el personal médico y las enfermeras en particular entienden a los pacientes determina en gran medida qué tipo de atención reciben y qué significa". la clave para una buena atención y sabemos lo que se necesita para entender. Conocer al paciente significa verlo como un individuo, miembro de su familia y de la sociedad de la que no se puede aislar, significa también saber que como ser humano, tiene necesidades comunes. El principio básico de la enfermería es de respetar la individualidad del paciente, por lo que la enfermera debe saludar a la madre, llamar al bebé por su nombre, tratar al niño con respeto y cariño, mostrar amabilidad, mantener contacto, llevarse bien con la madre²⁷.

Dimensión Oportuna: consiste en brindar cuidados de enfermería en un momento y según la situación, ya sea persona sana, enferma, familia o comunidad, implica la observación cuidadosa de los síntomas, con clara conciencia de la dinámica del diagnóstico de enfermería. y tomar decisiones rápidas. Todo ello, como producto de la adecuada integración de conocimientos basados en el método científico, es el grado de atención o intervención que se presta al paciente en el momento más favorable o necesario, es decir, siempre que el paciente lo necesite y de forma adecuada, según a tus necesidades Incluye: dar apoyo integral de enfermería, incluyendo control de peso y talla, examen físico y desarrollo psicomotor, información continua sobre el desarrollo del niño, dar consejos siempre que la madre lo solicite²⁹. En términos de comodidad básica, privacidad, ambiente y la confianza que los usuarios depositan en el servicio. El cuidado de enfermería en este sentido significa crear un ambiente cómodo y confortable en el que se respete su derecho a la privacidad al momento de realizar cualquier procedimiento²⁸.

Dimensión Continua: Muchas veces nos encontramos en situaciones en las que nuestra práctica de enfermería no es perfecta, muchas veces por desconocimiento, exceso de trabajo, etc. Por lo tanto, es importante que todas las organizaciones de atención médica, desarrollen estrategias para optimizar continuamente la calidad de la atención que conduzca a soluciones de protección. Los servicios de atención incluyen la creación de medidas para prevenir impactos negativos en los pacientes, acotar y limitar las pérdidas

económicas y lo más importante para garantizar la seguridad y satisfacción de los pacientes³⁰.

La característica de la continuidad no es solo en el tiempo sino también en el espacio, la continuidad es que el paciente apoya las 24 horas del día los 365 días del año y siempre debe realizar la tarea asignada. en el sector del cuidado. Este es el nivel de atención o intervención brindada a un paciente que será coordinada con el tiempo por médicos y otros profesionales. Siempre atenta a las necesidades del paciente, esta calidad se verifica en el componente CRED, planificando al niño para el próximo mes, determinando el motivo de la ausencia del niño y facilitando la continuidad de la asistencia escolar del niño. consejos y la importancia de acceder a CRED³¹

Dimensión segura: Estos se integran porque permiten el desarrollo profesional, exigen que los profesionales trabajen metódicamente en evaluaciones sistemáticas del cuidado y reconocen a los enfermeros como parte importante del equipo de salud. Es importante entender que la seguridad del paciente debe verse como un proceso continuo, que permite que las intervenciones conduzcan a una mejora significativa (programa de intervención). Uno de los desafíos clave del siglo XXI es comprender la práctica de enfermería y su evolución. Con respecto a la seguridad del paciente (Stull y Pzerton, 1988), describieron la importancia de la gestión de riesgos, incluyendo el desarrollo e implementación de estrategias para prevenir daños a los pacientes. En donde minimice su pérdida financiera y mantenga su capital de cuidado³².

Como sugiere el nombre, el cuidado de enfermería para un individuo, familia o comunidad es seguro en ausencia de riesgo y ese riesgo incluye no solo daño físico sino también daño psicológico y social o moral. Es el grado de reducción del riesgo de la intervención y el entorno de atención tanto para el paciente como para los demás, incluido el proveedor de atención médica. Según Maslow, el hombre necesita un entorno estable en el que esté protegido de la amenaza del peligro y la privación. Esta característica responderá preguntas como: las condiciones físicas en la clínica son favorables, le preocupa el corto tiempo de espera porque el tiempo de consulta es de aproximadamente 20 minutos y todos

los documentos de atención están disponibles, lo que ayuda a reducir el riesgo de complicaciones³³.

Este tipo de gestión se enfoca en el control de riesgos y se enfoca más en las áreas donde se pueden prevenir las posibles causas de los imprevistos. Al reducir la frecuencia y la gravedad de las lesiones de los pacientes, reduce la probabilidad de litigios y los costos asociados. El proceso de gestión de riesgos incluye la identificación, el análisis, el tratamiento, la evaluación y el seguimiento de los riesgos. En el ámbito, la enfermera es la responsable de asegurar que estos riesgos no ocurran o, en todo caso, del seguimiento de los eventos adversos para asegurarse que no se repitan en el futuro³⁴.

La efectividad de Nightingale en la Guerra de Crimea redujo el número de muertes, donde se inspiró en su comprensión de la ética y el equilibrio entre beneficio-riesgo. Actividades similares de mejora de la calidad de la salud se basan en datos personales recopilados durante la formación de los trabajadores de la salud. Para brindar una atención de alta calidad, debe incluir diferentes aspectos y medidas, como el control de infecciones, manejo del tratamiento y el asesoramiento. Además, cada sede cuenta con procedimientos y lineamientos administrativos formalizados³⁵.

El libro *Nursing Models and Theories* de Florence Nightingale, se distingue tres niveles muy importantes: personal, social y profesional. Aparte de los factores que influyeron en su teoría. Por eso es conocida como la maestra de la enfermería moderna. El medio ambiente se define como la totalidad de todas las condiciones e influencias externas que afectan la vida y el desarrollo de un organismo y pueden prevenir o promover la aparición de enfermedades o lesiones. No hay una referencia directa al concepto de medio ambiente en la obra de Nightingale; sin embargo, da definiciones y explicaciones detalladas de los conceptos de aire, calor, luz solar, dieta, pureza y sonido. Todos ellos están relacionados con el medio ambiente y se han discutido antes³⁶.

Nightingale muchas veces reconoce los conceptos con los que trabaja, pero no puede distinguir entre el entorno del paciente y sus aspectos físicos, emocionales o sociales. Por supuesto, se basa en la suposición de que todo es parte del medio ambiente. El interés de Florence por la higiene adecuada se extiende no sólo a

los hospitales de Crimea e Inglaterra, sino también a las condiciones físicas de vida en los hogares de los enfermos, especialmente los pobres. La teórica de enfermería cree que un entorno saludable (aire limpio, agua limpia, saneamiento efectivo, limpieza, luz) es esencial para una atención médica adecuada³⁷.

La medición ambiental de Florence es un modelo inglés de enfermeras modernas, que desarrolla su teoría, centrándose en el medio ambiente en su trabajo sobre modelos y teoría de enfermería, en esta teoría, muchos del factor afectan su trabajo, es decir, la integración estricta de valores³⁸. También se define como la suma de todas las condiciones y efectos externos que afectan la vida y el desarrollo del cuerpo y pueden evitar, prevenir o promover enfermedades, accidentes o muerte. Aunque Nightingale nunca ha mencionado el medio ambiente en su trabajo, describió los conceptos de ventilación, calidez, luz, dieta, limpieza y ruido se describe en detalle todos los elementos de este entorno³⁹.

Asimismo, Florence suele precisar los conceptos exactos que maneja no separa el entorno del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; claramente pensó que todo esto es parte del medio ambiente. Esto se debe a la mayor necesidad de una buena higiene en la atención nocturna, no solo en los sistemas hospitalarios de Crimea y el Reino Unido, sino también para el hogar del paciente, y especialmente para la salud de su vida física³⁹.

La limpieza y el orden en las habitaciones y baños es un elemento esencial de la teoría ecológica de limpieza de Nightingale. Partiendo de este concepto, ella pensó tanto en el paciente y la enfermera como en el entorno físico. Por eso, advierte que el ambiente sucio es fuente de contaminación por la materia orgánica que contienen. Incluso en habitaciones bien ventiladas, la presencia de materia orgánica puede provocar suciedad; por lo tanto, la eliminación adecuada de los desechos corporales y un buen alcantarillado son necesarios para prevenir infecciones³⁹.

Para Donabedian, el entorno físico del cuidado describe las características aceptables o deseables de la enfermería. No es posible aceptar casi intuitivamente que lo que se considera deseable en este sentido no debe cambiar de una sociedad a otra. Lo cual juega un papel importante en la diferencia entre el bienestar material y el paralelismo en la vida. Aún más fundamental, el deseo

en el que el interés contribuya a la comprensión cultural última de lo que es correcto⁴⁰. Resalta que es fundamental enfatizar el rol de la madre en el cuidado del desarrollo y crecimiento del niño en el primer año de su vida, porque es una persona frágil y totalmente dependiente, donde permite un cuidado cálido y eficaz, luego creciendo ella ofrece instrucciones y juegos para una mayor estimulación, lo que le da al niño o a la niña la madurez suficiente, en cada etapa la madre da calor maternal, pero hoy las madres son multifuncionales, porque no solo cuidan a los niños y su hogar, sino que también son los miembros de la familia y en muchos casos los miembros principales de la familia a través de su trabajo⁴⁰.

Por otra parte, Watson argumenta que el interés en las relaciones humanas está relacionado con la salud y el desarrollo del individuo. Los cinco principales procesos secuenciales primarios que Watson propone como medio para brindar el cuidado de enfermería son el conocimiento, el compañerismo, la acción, la dirección y el mantenimiento de la confianza. Estos procedimientos se caracterizan por actitudes filosóficas, comprensión, mensajes verbales y no verbales, acciones terapéuticas y resultados del cuidado de enfermería. Estos conocimientos le permiten considerar una perspectiva global de enfermería que integra los aspectos históricos, antropológicos y filosóficos de la ciencia de la enfermería⁴¹.

La profesión de enfermería es a menudo vista como una profesión de servicio cuyos valores fundamentales son el cuidado y el respeto por la vida humana. Desde el punto de vista de la profesión de enfermería, es una materia de conocimientos, especializada por una característica fundamental que distingue a la enfermería del ejercicio de otras especialidades médicas. Los aspectos emocionales de la relación y el nivel de compromiso con la salud son vistos como causa y efecto del acto. Por lo tanto, la relación enfermera-paciente es un factor importante a considerar, ya que la enfermería requiere una comprensión de los principios científicos⁴².

La esencia de la profesión de enfermería es ayudar a las personas, lo que se puede describir de la siguiente manera: una actividad en la que los valores personales y profesionales son necesarios para mantenerse, recuperarse y cuidarse a lo largo de la vida. La enfermería es considerada parte importante y fundamental en la producción de los servicios de salud y es necesaria para lograr determinados resultados finales como el alta, la satisfacción, la reducción de los ingresos de los pacientes y el aumento de la productividad, por lo que es importante considerar la importancia de la atención primaria para la eficacia y eficiencia de la experiencia y para el mantenimiento de la calidad de atención⁴³.

Por otro lado, Nola Pender, enfermera y autora de modelos de promoción de la salud, argumenta que el comportamiento está motivado por el deseo de lograr el bienestar y el potencial humanos, y su modelo está diseñado para satisfacer la forma en que las personas toman decisiones sobre el cuidado de la salud, pueden variar según la flexibilidad de un individuo y la interacción con el medio ambiente, y los profesionales de la salud deben tener cuidado de prevenirlos para reducir el riesgo. Esto también se logra al enfatizar las relaciones entre las características individuales, las experiencias, los conocimientos, las creencias y los aspectos situacionales relacionados con la salud y el comportamiento de cada persona⁴³.

La enfermería es una actividad humana y su finalidad es establecer relaciones y procedimientos que se limitan al tratamiento de la enfermedad. Se reconoce que la esencia de la profesión de enfermería no es solo cuidar al paciente sino también actuar como comunicador. El acto de cuidar a los demás toma la forma de desarrollar relaciones interpersonales que apoyen el crecimiento y el bienestar del individuo. En la actualidad, la enfermería se define como el núcleo de la práctica de enfermería, involucrando no sólo al paciente como receptor, sino también al enfermero como transmisor de la ciencia y el arte. Esto significa que el cuidado incluye tanto al paciente como a la enfermera por igual⁴³.

También se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos y científicos confirmados en el cuidado de la salud, esto se ha hecho desde los inicios de la medicina, siempre buscando acciones y procesos. La mejor seguridad para los

pacientes con calidad óptica y equilibrada; Las reglas que inspiran el trabajo como la noche en que intentó reducir la muerte hospitalarias en una batalla densa. En este sentido, se realizan inicialmente una serie de actividades basadas en la búsqueda de la calidad de la salud a partir de la experiencia personal de los profesionales de salud y comunicadas a sus alumnos, seguidas de la evaluación objetiva de los mecanismos como el control de infecciones, el control de las complicaciones, control de mortalidad, conexión médica, etc. Los fondos recientes han recibido un gran apoyo gracias a las estadísticas y la epidemiología, lo que lleva a los hechos como una de las principales herramientas para encontrar calidad en el campo de la atención médica, como la medicina basada en la evidencia donde los científicos de datos determinan métodos más efectivos y seguras para los usuarios⁴³.

2.2. Antecedentes

En el ámbito internacional tenemos los siguientes antecedentes:

Según Collantes D y Clavo V⁴⁶, en su pesquisa titulada satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero, en el año 2020, México, teniendo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero. Con la metodología de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal. Los resultados mostraron que el 93,7% de los pacientes estaban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3% a la oportuna y el 63,7% en la segura. Con respecto al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes indicó que el cuidado fue regular. Concluyendo que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado con los servicios de atención de los pacientes hospitalizados ($p > 0,05$), no puede sustentar la hipótesis de los investigadores.

Barragán y Pedraza⁴⁵, en su investigación calidad percibida de los cuidados de enfermería entre los consumidores hospitalizados, Tunja, en el año 2017, Colombia, teniendo como objetivo principal determinar el grado en que los beneficiarios de los servicios de hospitalización. Con una metodología cuantitativa, descriptivo de corte transversal. Teniendo como resultados de evaluación objetiva y subjetiva sobre la calidad y el nivel de satisfacción por los servicios hospitalarios recibidos. Asimismo, la puntuación media de amabilidad es de 4,08 y la puntuación media de formación personal de enfermería es de 3,90. La satisfacción general es de 92,9%. Llegando a la conclusión que el instrumento para evaluar de manera consistente el nivel de atención de las enfermeras tanto en aspectos objetivos como subjetivos, el factor de satisfacción basado en los sentimientos del paciente; las variables subjetivas son los aspectos más valiosos, no superan las expectativas de los usuarios.

En el estudio de Dos Santos M⁴⁴, sobre la satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en la clínica universitaria UFMA, en el año 2017, Brasil, teniendo como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción que los pacientes

tenían con los cuidados prestados por los profesionales de enfermería. Con una metodología transversal, con un enfoque cuantitativo. Teniendo como resultados que los participantes informaron sobre los excelentes niveles de satisfacción en todos los semblantes y dominios, obteniendo una media más alta para el dominio técnico y profesional, por consiguiente, el de confianza en donde proyecta una correcta consistencia interna en todos los servicios. La conclusión es que la satisfacción del usuario que acude a la clínica médica va de la mano con la habilidad técnica, el conocimiento científico y la atención personalizada que brindan las enfermeras que laboran en este centro.

A nivel nacional, encontramos:

Según Ccahua L⁴⁹, en su estudio sobre la satisfacción con los servicios de atención de enfermería de las madres con hijos menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud de Huarcocondo en el año 2019, Cusco, tuvo como objetivo el determinar el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado de las madres con hijos menores de 5 años en el servicio CRED, utilizando el método estándar de descripción, se tienen resultados técnico-científicos de un 69,4 % satisfacción baja, humano 50% satisfacción baja y medio ambiente 96.8% satisfacción baja, la conclusión es de 82.3% de las madres con hijos menores de 5 años no están satisfechas con la atención de enfermería en el servicio CRED del puesto de salud de Huarcocondo.

En la pesquisa de Alvarado J. y Bustos R⁴⁸, en su estudio sobre la satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años con los cuidados de enfermería en el servicio de CRED del centro materno infantil Piedra Liza - Rímac, en el año 2019, Lima, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años con los servicios de atención de enfermería en CRED, utilizando un método descriptivo transversal con una muestra de 132 madres, los resultados son 48,4' madres con satisfacción moderada. Se concluye que las madres que participan en los servicios de CRED muestran un nivel moderado de satisfacción con una alta predisposición a la satisfacción con el cuidado de enfermería; En cuanto a las dimensiones, el nivel de satisfacción

medio prevalece en 4 dimensiones: Humana (58,3%), Oportuna (64,4%), Continua (50,7%) y Segura (67,4%).

En el estudio de Milián K⁴⁷, sobre la satisfacción materna con la calidad de enfermería en el centro de salud Las Brisas, en el año 2017, Chiclayo, con el objetivo de determinar el nivel de la relación satisfacción materna con la calidad de enfermería en el crecimiento y desarrollo, como metodología cuantitativa, con un diseño transversal correlacional. Los resultados nos dicen que el 41% tiene una percepción de calidad de atención media, el 37% es baja y el 22% alta, por lo que se concluye que existe una estrecha relación entre las variables de satisfacción materna con la atención de la paciente entre las variables de calidad y crecimiento y desarrollo del centro de salud Las Brisas.

En el ámbito local:

En la investigación de Córdova C⁵², sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, en el año 2022, Tumbes, el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido, cuya metodología fue básica, enfoque cuantitativo, transversal, correlacional, y de diseño no experimental, como resultados existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios del servicio, alcanzando un valor de 14,705 en el chi cuadrado de Pearson y un nivel de significación de (0,000). Se concluyó que se deben desarrollar programas, y planes de capacitación para mejorar la relación entre el profesional de salud y el paciente, disminuyendo los conflictos derivados de la falta de herramientas y materiales en el establecimiento, y potenciar el trabajo y más preocupado por el sistema y organización de las revistas, registros médicos y suministro de medicamentos para que, en última instancia, los trabajadores de la salud se sientan respaldados en su trabajo en beneficio de los pacientes.

En el estudio de Callata D et al Peña W⁵⁰, en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios con el trato de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, en el año 2017, Tumbes, tuvo como objetivo

conocer el grado de satisfacción que tienen los pacientes con la atención de enfermería brindada en el consultorio de CRED. En cuanto a la dimensión humana, el 94% están satisfechos con la atención que reciben; en lo técnico-científica, el 86% de los usuarios están satisfechos y en cuanto a la ambiental, el 86% de los usuarios están satisfechos con el entorno en el que son atendidos. Concluyendo que una enfermera profesional desempeña sus funciones con el nivel de calidad y entusiasmo requerido para ser considerada una profesional.

Según Espinoza F and Zapata J⁵¹, en su estudio sobre la percepción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED de C.S. de Pampa Grande, en el año 2017, Tumbes, como objetivo principal develar la percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, cuya metodología fue de tipo cuantitativa, llegando a los resultados que perciben las competencias de la enfermera haciendo que les brinden una atención de calidad, que expresan reproche en el actuar de enfermería, en la dimensión humana perciben el cuidado humanizado de la enfermera, también en ocasiones desconfianza, deshumanización y disconfort , las madres de familia tienen agrado frente al entorno laboral, llegando a la conclusión que en la dimensión técnica se percibe que la enfermera brinda un cuidado adecuado, especial, eficaz, tienen iniciativa, demuestran cualidades y destrezas. En lo humano las madres perciben un cuidado como cortés, la enfermera es buena, agradable, respetuosa, sensible y honesta. En cuanto al entorno la mayoría de las madres piensan que el ambiente es muy pequeño y con pocos materiales.

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Lugar de ejecución:

El presente estudio se realizó en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud de Zorritos I4.

3.2. Tipo de estudio:

Cuantitativo descriptivo simple transversal.

3.3. Diseño de la investigación:

Metodológico no experimental porque no se altera la variable, la cual permitió conocer la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en la atención que propone el servicio de CRED.

M \longrightarrow **OX**

DONDE:

M= muestra.

O= satisfacción en las madres de niños.

X= atención en el servicio de CRED.

3.4. Población, Muestra y Muestreo:

Población:

Estuvo conformada por 150 madres de niños menores de 5 años que asisten puntualmente al servicio de CRED para los controles en el centro de salud Zorritos. Según Hernández y Mendoza⁴⁹, nos dice que una población es considerada como un conjunto de factores que permiten elegir un conjunto de características que representan una realidad particular.

Muestra:

La muestra estuvo representada por un total de 63 madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de CRED en el centro de salud Zorritos. Según

Hernández y Mendoza⁴⁹, nos dice que la muestra es el número de personas que pueden extraer de la población.

$$n = \frac{150 * z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N= Es el tamaño de la población= 150

z= Es el factor de confianza= 1.96

p= probabilidad de éxito= 0.10

e= error de estimación=0.05

n= muestra= 63 madres

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(150 - 1) * (0.10)^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 108,080126.$$

Muestreo:

Según Hernández y Mendoza⁴⁹, informa que el muestreo probalístico es un requisito para seleccionar el tamaño de la muestra. Se utilizó un factor de corrección de población finita para demostrar el muestreo.

$$N_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Se tiene:

$$n_1 = \frac{108,080126}{1 + \frac{108,080126}{150}} = 62.81$$

La fórmula de muestras finitas nos permitió identificar que no está autorizado realizar no menos de 63 encuestas, y considerar que se pueden hacer estimaciones confiables sobre esta base.

3.5. Criterios de selección:

Criterios de Inclusión:

- Madres continuadoras que asisten puntualmente al servicio de CRED.
- Madres que accedieron voluntariamente ser parte del estudio.
- Madres con niños menores de 5 años.
- Madres que se encuentren aparentemente lúcidas
- Madres con nacionalidad venezolanas con niños nacidos en Perú que asisten a controles.

Criterios de exclusión:

- Madres con recién nacidos que inician su primer control.
- Madres que solo se han atendido una vez con permanencia temporal.
- Madres que solo acuden por inmunizaciones de sus menores.
- Madres que no completaron el instrumento.
- Madres que no desean participar.

3.6. Métodos, Técnicas e Instrumento de recolección de datos:

3.6.1. Método:

El método que se empleó fue una encuesta ya que es un método de investigación utilizado para recopilar datos y opiniones de un grupo de personas sobre un tema específico. Este método es muy utilizado en diferentes áreas como la sociología, la psicología, la medicina, el marketing, la política y muchas otras disciplinas⁴⁹.

3.6.2. Técnica:

La técnica que se utilizó fue el cuestionario, este es una herramienta o instrumento utilizado para recopilar datos y obtener información de una muestra o grupo de personas con el objetivo de obtener respuestas estructuradas y cuantificables sobre un tema específico de estudio. El proceso de diseño y

aplicación de un cuestionario es una etapa fundamental en la investigación, ya que la calidad de las preguntas y la forma en que se presentan pueden influir significativamente en la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos⁵⁰.

3.6.3. Instrumento:

El cuestionario comprendió de dos partes, el primero es donde se colocan los datos generales de la madre como la edad, grado de instrucción, asistencia en los controles, la edad del niño y su fecha de nacimiento. En la segunda parte las preguntas que son un total de 22, donde cada una tiene opción de respuesta NUNCA (1), A VECES (2), SIEMPRE (3).

El cuestionario contiene 4 dimensiones por separado, donde cada uno tiene un puntaje.

Dimensión Humana: con un puntaje de satisfacción alta de 18 puntos, media 14 a 17 puntos, baja menor de 13 puntos.

Las preguntas correspondientes a esta dimensión son: 1,3,4,12,13,21.

Dimensión oportuna: con un puntaje de satisfacción alta de 30 puntos, una media de 22 a 29 puntos y baja menor de 21 puntos.

Las preguntas correspondientes a esta dimensión son:

5,6,7,8,9,10,11,16,17,18.

Dimensión continua: con un puntaje de satisfacción alta de 6 puntos, una media de 3 a 5 puntos y baja menor de 2 puntos.

Las preguntas correspondientes a esta dimensión son:

19,20.

Dimensión segura: con un puntaje de satisfacción alta de 12 puntos, media 8 a 11 puntos, baja menor de 7 puntos.

Las preguntas correspondientes a esta dimensión son:

2,14,15,22.

La satisfacción es estimada alta cuando el valor del puntaje es de 61 puntos, la media cuando se encuentra entre 48 a 60 puntos y baja siendo menor de 47 puntos.

3.7. Procedimientos de recolección de datos.

La aplicación del instrumento se realizó con el permiso obtenido por la jefa del Centro de Salud Zorritos, la jefa de Enfermeras y el licenciado encargado de la estrategia de crecimiento y desarrollo (CRED), las cuales brindaron todas las facilidades para la aplicación del cuestionario a las madres de familia que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo (CRED) cumpliendo con todos los criterios de inclusión; teniendo un tiempo determinado, al final se revisaba si los cuestionarios estaban correctamente llenados.

3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos.

Subsiguientemente después de la recolección de datos se realizó la exploración de todos los cuestionarios correctamente completados con el fin de impedir confusión de encuesta, obteniendo el dígito total de la muestra 63, luego fueron procesados y codificados de tabulación en una base a través del Microsoft Excel 2021 y el paquete estadístico SPSS 25.0. Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos de barras conforme a los objetivos trazados, siendo descifrados y desarrollados de acuerdo con la estadística descriptiva.

3.9. Validación y Confiabilidad del Instrumento:

3.9.1. Validación

La validación según Hernández y Mendoza⁴⁹, informa que a través de este método podremos identificar la calidad con las que están formuladas las preguntas o cuestionario para recolección de datos. Para la presente investigación se demostró el instrumento, presente en el (Anexo 2), el autor relativo que ha sido utilizado como base del instrumento de recolección de datos es de la Universidad mayor de San Marcos, Autora Lic. Carmen Mellado Huamaní⁵⁰, en donde el instrumento fue validado por 7 juicios de expertos especialistas en el tema (Anexo 6) en el principal instrumento acerca de la

satisfacción en la atención y en cuestión del cuestionario de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería es de la Universidad Cayetano Heredia, Autor Br. Alvarado Minaya Joel⁵¹.

3.9.2. Confiabilidad

Según Hernández y Mendoza⁴⁹ menciona sobre la confiabilidad en donde permanece exhibida como una evidencia estadística de la fiabilidad mediante la recolección de datos a través de un instrumento cuantitativo (Anexo 2). Se aplicó una prueba piloto (Anexo 7) a 10 madres de niños menores de 5 años, se contó con una prueba de alfa de Cronbach de 0.953, aplicado con el programa del Microsoft Excel 2021 y el paquete estadístico SPSS 25.0, en el cual se pudo instaurar la confiabilidad del instrumento de datos.

3.10. Consideraciones Éticas:

En cuanto a la ética, se consideró el consentimiento informado, la confidencialidad y privacidad de los cuestionarios.

Consentimiento informado: Se solicitó a los participantes del estudio su autorización a través de un documento de consentimiento libre e informado (Anexo 1), que se entregó a cada participante y en el que voluntariamente registró su participación.

Confidencialidad: Las consultas se tratan de forma confidencial, y no contienen datos personales porque se tratan en código.

Privacidad: El anonimato de las encuestas se presentó desde el inicio de la encuesta.

En cuanto a la precisión científica. Se mantuvo la calidad y objetividad de los datos, considerando los procedimientos propuestos por Lincoln y Cuban (1985): confiabilidad, transferibilidad y probabilidad (HERNÁNDEZ, 2006, pp. 622-666).⁴⁹.

Confiabilidad: Se aumentó la probabilidad de los resultados a través del compromiso del investigador con el informante durante la investigación.

Verificación externa. Esto se hizo consultando a los participantes y consiste en la retroalimentación sobre los datos y los hallazgos e interpretaciones, incluida

la consideración de sus reacciones. Esta información se considera durante y después de la recopilación.

Audibilidad: Se aseguró que otros lectores o investigadores entiendan los diferentes puntos y la lógica de la investigación.

Conformabilidad: Se garantizó que existan datos y evidencias para sustentar conclusiones y recomendaciones, y al mismo tiempo confiamos en las opiniones de expertos (POLIT, 2000, p: 410-411).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Se realizaron un total de 63 cuestionarios a madres de niños menores de 5 años que asistieron en el mes de junio del 2023 al servicio de CRED del Centro de salud Zorritos.

TABLA N° 1

SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS, 2023.

Nivel de satisfacción	n	%
Alto	55	87.3
Medio	7	11.1
Bajo	1	1.6
Total	63	100.0

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

En relación a la satisfacción en general de las madres de familia existe un 87.3% (55) en el nivel de satisfacción alto, el 11.1% (7) de satisfacción medio y solo un 1.59% (1) de satisfacción bajo.

TABLA N°2

SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DE ACUERDO CON LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE CRED.

Nivel de satisfacción	N	%
Alto	54	85.7
Medio	8	12.7
Bajo	1	1.6
Total	63	100.0

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

En cuanto a la satisfacción de las madres de acuerdo a la dimensión humana el 85.71% (54) se encuentran en nivel alto, el 12.7% (8) está en un nivel medio y el 1.59% (1) en un nivel bajo.

TABLA N°3

SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DE ACUERDO CON LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL SERVICIO DE CRED.

Nivel de satisfacción	n	%
Alto	36	57.1
Medio	25	39.7
Bajo	2	3.2
Total	63	100.0

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

En cuanto a la satisfacción de las madres de acuerdo a la dimensión oportuna el 57.14% (36) se encuentran en nivel alto, el 12.7% (25) está en un nivel medio y el 3.17% (2) en un nivel bajo.

TABLA N°4

SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DE ACUERDO CON LA DIMENSIÓN CONTINUA EN EL SERVICIO DE CRED.

Nivel de satisfacción	n	%
Alto	46	73.0
Medio	16	25.4
Bajo	1	1.6
Total	63	100.0

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

En relación a la satisfacción de las madres de acuerdo a la dimensión continua el 73.02% (46) se encuentran en nivel alto, el 25.40% (16) está en un nivel medio y el 1.59% (1) se encuentra un nivel bajo.

TABLA N°5

SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DE ACUERDO CON LA DIMENSIÓN SEGURA EL SERVICIO DE CRED.

Nivel de satisfacción	N	%
Alta	40	63.5
Media	22	34.9
Baja	1	1.6
Total	63	100.0

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

En cuanto a la satisfacción de las madres de acuerdo a la dimensión Segura el 63.49% (40) se encuentran en nivel alto, el 34.92% (22) está en un nivel medio y el 1.59% (1) está en un nivel bajo.

4.2. Discusión

Tabla N° 1:

Los resultados de forma general en la satisfacción de las madres encontrados en la investigación indican un nivel alto con un 87.3%. Estos resultados contradicen a lo que refiere en su estudio Milián K⁴⁷ ya que refiere en sus resultados que el 41% tiene una percepción de satisfacción de atención media.

En tal sentido se detalla que la satisfacción es el agrado del usuario con el servicio recibido y la del profesional de la salud con las circunstancias en las que se le prestan los servicios sanitarios⁶. Se pueden mencionar al menos tres aspectos diferentes: organización, tiempo de espera y ambiente⁷.

Por lo expuesto se puede afirmar que los resultados muestran que la satisfacción tiene un buen porcentaje de aceptación en las madres de los niños menores de 5 años y por ende se refleja un adecuado servicio en Cred, demostrando así que el profesional de enfermería está muy capacitado, existiendo un correcto trabajo científico y sobre todo una buena vocación sobre el objetivo principal en enfermería.

Tabla N°2:

Los resultados de satisfacción obtenidos en la dimensión Humana son de nivel alto con un 85.71%. Estos resultados contradicen a lo que afirma la premisa de Alvarado J. y Bustos R⁴⁸ donde detalla que la dimensión humana está a un 58,3% en el nivel de atención en Cred y que por ello hay deficiencias en los servicios, contrario a esto ya que los niveles altos en satisfacción del estudio presentado reflejan absolutamente todo lo contrario.

Asimismo, el aspecto humanista del cuidado refleja el sentido de la existencia en salud, sus características principales son el cuidado de las personas, de sus ideas y necesidades, la amabilidad y la empatía, la cordialidad, la calidez y el

cuidado sensible. Uno de los principios básicos de enfermería es el de respetar la individualidad del paciente, por lo que el profesional debe saludar a la madre, llamar al bebé por su nombre y tratarlo con respeto, amabilidad, cariño y mantener contacto visual y manual conjuntamente con la madre²⁷.

Tomando en cuenta lo anterior descrito, los resultados de la presente investigación con respecto a la dimensión humana están en un nivel alto ya que la enfermera al ingresar al consultorio saluda al entrar y al despedirse, está bien uniformada, demuestra respeto, cortesía, paciencia y llama al niño con su nombre. Reforzando así lo que refiere Donabedian con respecto a la dimensión humana que es individualizada y con índole personalizada, debiendo mostrar respeto y cortesía, esto ayuda a tener una buena relación entre el enfermero y la madre de familia, con el fin de proporcionar una atención de enfermería de calidad.

Tabla N°3:

Del mismo modo los resultados de satisfacción de acuerdo a la dimensión oportuna se encuentran en un nivel alto con un 57.14%. Estos resultados se asemejan a lo obtenidos en la investigación de Dos Santos M⁴⁴, ya que también obtuvo un porcentaje alto con respecto a la atención oportuna que brinda el personal de enfermería.

Asimismo, la dimensión oportuna consiste en brindar cuidados de enfermería en un determinado y preciso momento independientemente de la situación, sin importar si es una persona sana o enferma. Creando un ambiente cómodo y confortable en el que se respete su derecho a la privacidad al momento de realizar cualquier procedimiento²⁸.

Por lo expuesto se puede afirmar mediante los resultados que existe un nivel de satisfacción alto ya que el profesional de enfermería saluda a las madres y a los niños con su respectivo nombre. Reflejando una atención adecuada con

información correcta ante cualquier procedimiento para el desarrollo del niño y despejando las dudas de la madre. Fortaleciendo lo que describe Donabedian en que esta dimensión está representada por la atención, tiempo y una valoración minuciosa, permitiendo evaluar áreas motrices gruesas y finas del niño que está en el consultorio.

Tabla N°4:

Los resultados de satisfacción con respecto a la dimensión continua se encuentran en un nivel alto con un 73,02%. Estos discrepan con los obtenidos en el estudio de Alvarado J. y Bustos R⁴⁸ ya que este afirma que prevalece una satisfacción media con un 50.7%.

Ahora bien, la dimensión continua no es solo en el tiempo sino también en el espacio de manera diaria, mensual y anual, con mejor desempeño en cualquiera de los puestos donde se debe realizar una tarea asignada. Este es el nivel de atención brindada a un paciente, coordinada con el tiempo por profesionales de la salud. Esta calidad se verifica en el componente CRED, al planificar al niño para su próximo control, detallando si hay ausencia y facilitando la continuidad de sus respectivos controles³¹.

Tomando en cuenta los resultados y lo descrito existe una satisfacción alta, pero hay detalles que afirman una falta de indicaciones escritas por lo que se pierde información valiosa sobre la atención y el poco interés de las inasistencias de los niños a los controles. Estos pequeños detalles resaltan Donabedian ya que refiere que la dimensión continua es expresada como una atención sin interrupciones, es por ello que el profesional de enfermería es un pilar importante para llevar un control adecuado sin interrupciones, asesorando e instruyendo a las madres a mantenerse activas con los respectivos controles de sus niños.

Tabla N°5:

Los resultados en satisfacción de acuerdo a la dimensión segura se encuentran en un nivel alto con un 63,49%. Del mismo modo afirma los obtenidos en la investigación de Callata y Peña W⁵⁰, donde indica un resultado cercano con un 86% de usuarios satisfechos.

En la dimensión segura prevalece el grado de reducción del riesgo de la intervención y el entorno de atención tanto para el niño, la madre y en el enfermero. Según Maslow, el individuo necesita un entorno estable en el que esté protegido de la amenaza del peligro y la privación. Respondiendo a interrogantes que ayudan a reducir el riesgo de complicaciones³³.

Por lo expuesto se puede afirmar que a pesar de un buen porcentaje de nivel en esta dimensión segura se encuentra en el penúltimo lugar de todas las demás dimensiones, lo que nos permite entender que las madres de familia afirman que en algunas oportunidades la enfermera descuidaba un poco la corriente de aire que ingresaba al consultorio, que hay una decoración simple en el ambiente y el tiempo que se tomaba la enfermera en cada atención era poco, por lo tanto, estos resultados pueden ser explicados según Nightingale ya que nos afirma que el entorno saludable (aire limpio, agua limpia, saneamiento efectivo, limpieza, luz) es esencial para que una atención de enfermería sea adecuada y segura³⁷. Al igual que Donabedian quien relata que la dimensión segura es libre de riesgos tanto físico, psicológico y ambientales⁴⁰.

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción de madres de niños menores de 5 años con respecto a la atención en Cred está en un nivel alto con un 87.3%.
- En cuanto a las dimensiones se encuentra con un nivel de satisfacción alta: tanto en la humana con 85.71%, oportuna con 57.14%, continua con un 73.02% y segura con 63.49%.

VI. RECOMENDACIONES

- A la jefa del centro de Salud Zorritos continuar con las estrategias brindadas en el consultorio de CRED por el profesional de enfermería ya que reflejan un buen manejo de ella, además reforzar las deficiencias encontradas para superarse en su calidad de atención, colocando a profesionales de enfermería para que roten solamente en la estrategia de CRED.
- A los profesionales de enfermería del centro de salud Zorritos que se sigan capacitando tanto científica como humanista para brindar un oportuno conocimiento ante las distintas preguntas que las madres de familia les puedan realizar y así permitir una adecuada seguridad manteniendo una correcta relación enfermero-paciente.
- A la escuela académica profesional de enfermería, para que sigan formando el desarrollo de los estudiantes tanto académica y empáticamente, para fortalecer las dimensiones en la atención no solo en el servicio de CRED sino en todos los que se desenvuelve enfermería como ciencia y arte.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Redalyc.org. [citado el 27 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29232614006.pdf>.
2. Quién.int. [citado el 29 de mayo de 2023]. Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_28-sp.pdf
3. Mundial B. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Internet]. Banco Mundial. 2018 [citado el 29 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globalmente>
4. NEI - Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017 - Nacional y Regional [Internet]. Gob.pe. [citado el 6 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html
5. Saavedra J.. Universidad nacional de tumbes [Internet]. Edu.pe. [citado el 6 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/62/TESIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Gob.pe. [citado el 27 de enero de 2023]. Disponible en: <https://regiontumbes.gob.pe/documentos/GERENCIA%20PPAT/PDRC%20017/PDRC%202017-2030.pdf>.
7. Revista Ridec: Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense [Internet]. Enfermería21. [citado el 3 mayo de 2023].

- Disponible en:
[https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/.](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/)
8. Contreras. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras Mark [Internet]. 2011;10(2):146–62. Disponible en:
[https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf.](https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf)
 9. Scielo d.cu. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
 10. Concepto definición. Satisfacción [Internet]. Pérez, Mariana; 28 de enero del 2023 [Consultado el 21 de enero del 2023]. Disponible en:
[https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/.](https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/)
 11. Completo N. Revista Latinoamericana de Psicología [Internet]. Redalyc.org. 2003 [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en:
[https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf.](https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf)
 12. Scielo. Satisfacción. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en:
[http://file:///C:/Users/USER/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF.](http://file:///C:/Users/USER/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF)
 13. Edu.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en:
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4570/ING-L_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4570/ING-L_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 14. Pozo. Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? [Infografía] [Internet]. El viaje del cliente. 2020 [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en:
[https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/.](https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/)

15. Gómez. Satisfacción con la Información: Posible Variable Interviniente en el Estado de Ánimo de Cuidadores Primarios de Pacientes Críticos. Clin Salud [Internet]. 2009 [citado el 3 de mayo de 2023];20(1):91–105. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742009000100008.
16. Doctoral T. Facultad de Economía [Internet]. Tdx.cat. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9619/LOS_COST.PDF
17. López. La cultura organizativa como herr adaptación al entorno. Un estudio murcianas [Internet]. Tdx.cat. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
18. Ávila. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. revista educación e investigación de enfermería. [internet].2004[citado: 28 de enero del 2023];22(2):128-137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
19. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [internet]. Gob.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
20. Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. Código CIE- 10:Z00.1. Lima: MINSA, 2011. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc
21. Salud del niño [Internet]. Paho.org. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
22. Minsa. Norma Cred. 2017. Disponible en: http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf

23. Gob.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf
24. Serrano. Nutricion.org. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://nutricion.org/wp-content/uploads/2013/11/Desnutricion-infantil.pdf>
25. Gob.pe. [citado el 27 de enero de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
26. Saludpublica.mx. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
27. Síndrome de Guillain-Barré [Internet]. MayoClinic.org. 2022 [citado el 6 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/quillain-barre-syndrome/symptoms-causes/syc-20362793>
28. Zunini, Paucar, Ruiz. Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” [internet]. Edu.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI-JARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
29. Zarate. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2004 [citado el 6 de junio de 2023];13(44–45):42–6. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

30. Arizmendi. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona [Internet]. Bvsalud.org. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>.
31. Uribe, Hernández. Hospital security. A vision of multidimensional security. Rev. Fac. Med. Humana [Internet]. 2021 [citado el 6 de junio de 2023];21(1):154–63. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100169
32. Febré. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev. médica clínica los condes [internet]. 2018;29(3):278–87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>.
33. Henderson [Internet]. Uam.mx. [citado el 6 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/valoracion_de_enfermeria.pdf
34. Lescaille. Eticidad del pensamiento de Florence Nightingale. Rev habanera cienc médicas [Internet]. 2013 [citado el 3 de mayo de 2023];12(4):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2013000400021.
35. Cano. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev. cubana Enfermería [Internet]. 2004 [citado el 3 de mayo de 2023];20(3):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009.
36. Apao. El pensamiento de Florence Nightingale. Rev. habanera ciencias médicas [Internet]. 2013 [citado el 3 de mayo de 2023];12(4):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2013000400021

37. El interés de Nightingale. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://file:///C:/Users/USER/Downloads/258-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1204-2-10-20071222.pdf>
38. Florence Nightingale- teoría del entorno [Internet]. Slideshare.net. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/reynerroberto/florence-nightingale-teora-del-entorno>
39. Córdova. Florence Nightingale: teórica del cuidado y la enfermería [Internet]. Ciencia UNAM. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://ciencia.unam.mx/leer/1027/florence-nightingale-teorica-del-cuidado-y-la-enfermeria>
40. Mijangos. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc Enfermería (Impresa) [Internet]. 2020 [citado el 3 de mayo de 2023];26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci_arttext
41. Rodríguez. Teoría de los cuidados de Watson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería Global [Internet]. 2012 [citado el 3 de mayo de 2023];11(4):316–22. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016.
42. Rodríguez. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Rev. cubana Enfermería [Internet]. 2017 [citado el 3 de mayo de 2023];33(3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091/296>.
43. Ucm.es. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/35200/1/Libro%20Metodolog%C3%ADa%20Ed1.pdf>.

44. Dos Santos. Satisfacción de usuarios con la atención de enfermería [Sede web] Brasil [actualizado agosto 2017; consultado enero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/TxTRGwffQcVtWVTsmXWLZbf/?lang=pt>
45. Barragán. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. [Sede web] Colombia – Universidad Nacional de Colombia [actualizado julio 2017; consultado enero de 2023]. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/11021>
46. Collantes. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero [Artículo]. FACSALUD UNEMI. Volumen. 4, N° 7, diciembre 2020 - mayo 2021, pp. 11 - 22; 2020.
47. Milián. 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 [Licenciatura]. Universidad Señor de Sipán; 2017. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas,%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. Alvarado. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de cred en el centro materno infantil piedra liza – Rímac 2019 [Licenciatura]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfacion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Ccahua. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019 [Licenciatura]. Universidad Andina del Cusco; 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3006>

50. Callata. Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud corrales- tumbes 2017 [Sede web] Perú – Universidad Nacional de Tumbes. [actualizada marzo 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/377/TESIS%20-%20CALLATA%20Y%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Casas. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 2003;31(8):527–38. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
52. Ortega. ¿Qué es un cuestionario? [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado el 21 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
53. Córdova. Universidad nacional de tumbes [Internet]. Edu.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
54. Franco. Universidad nacional de Tumbes [Internet]. Edu.pe. [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/61/TESIS%20-%20FRANCO%20Y%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
55. Porto. Satisfacción [Internet]. Definiciones; 2011 [citado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>
56. Salud pública. Recolección de datos cuantitativos [Internet]. Udg.mx. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-

[Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf.](#)

57. Mellado. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007.

58. Minaya. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería título: satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de cred en el centro materno infantil piedra liza - Rímac 2019 [internet]. Edu.pe. [citado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfacion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Anexo N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

..... identificada con DNI.....considero participar en la investigación titulada: Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Zorritos, 2023., de la Bch. Enf. Xiomara Katherine Nicho Carrasco, de la Universidad Nacional de Tumbes, teniendo como objetivo: Determinar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023.

Acepto participar en la encuesta del investigador sobre mi experiencia, asumiendo que la información que brindo será conocida únicamente por el investigador y el asesor, quienes garantizan la confidencialidad y el respeto de la información proporcionada.

Sabiendo que el informe final se publicara sin mencionar los nombres de los participantes, se reserva el derecho de rechazar la investigación sin causar daños o pérdidas financieras.

Al realizar mi trabajo, confirmo que he sido informado de los propósitos y hechos de este estudio, por lo tanto, doy mi consentimiento para la encuesta propuesta y el uso de la información recibida por parte del investigador a su discreción para los fines propuestos.

Firmo este documento para expresar mi consentimiento y voluntad de participar en el estudio.

FIRMA

Anexo N°2.

CUESTIONARIO

Querida madre de familia, como sabe, estoy investigando sobre: Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023. Sus respuestas me serán de mucha utilidad.

Instrucciones:

Luego verá una serie de preguntas que debe responder eligiendo una respuesta.

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

I. DATOS GENERALES:

❖ De la Madre

Edad: Grado de Instrucción:

Lugar de procedencia: Frecuencia en la asistencia en CRED:

❖ Del Niño (a)

Edad: Fecha de nacimiento.....

Agradezco su participación y la cooperación que me brinda y espero que responda honestamente las preguntas de esta encuesta:

Enunciados		Respuesta		
		S	Av	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			

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

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

Anexo N°3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS
Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos,2023.	¿Cuál es la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos,2023?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud zorritos, 2023.	HIPÓTESIS GENERAL Existe satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023.	Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años.	Humana	1,3,4, 12,13,21.
		OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Humana.	HIPÓTESIS ESPECIFICA No existe satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos, 2023.		Oportuna	5,6,7,8,9 10,11,16 17,18.
					Continua	19,20.

		<p>-Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Oportuna.</p> <p>-Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Continua.</p> <p>-Identificar la satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED teniendo en cuenta la dimensión Segura.</p>			Segura	2,14,15 22.
--	--	---	--	--	--------	----------------

Anexo N°4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

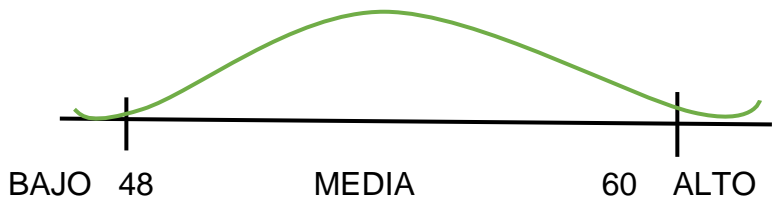
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud de Zorritos, 2023.	Es el conocimiento en la madre de niños menores de 5 años sobre el desempeño que le brindan en la atención del servicio de CRED de acuerdo a sus expectativas y necesidades mejorando su bienestar ⁵³ .	<p>La madre observa que:</p> <p>El personal de enfermería es amable, respetuoso, está bien uniformada, es educado en el momento de la atención.</p> <p>El personal de enfermería ejecuta el control de la talla y el peso, evolución física, evalúa el desarrollo motor, psicomotor, se les explica a las madres sobre los avances que tiene el niño, además de los que tiene que aprender a realizar a futuro, son aplicadas las inmunizaciones, si existe alguna</p>	<p>Humana</p> <p>Oportuna</p>	<p>1,3,4,12,13,21.</p> <p>5,6,7,8,9,10, 11,16,17,18.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción baja: De 22 a 47 puntos. Satisfacción media: De 48 a 60 puntos. Satisfacción alta. De 61 a 66 puntos

		<p>alteración se deriva a otra especialidad (Medicina, psicología)</p> <p>El personal de enfermería es el encargado de brindar la orientación e importancia sobre las asistencias que debe de tener el niño en el servicio de CRED, mediante esta dimensión así es observada el interés que tiene la madre.</p> <p>El personal de enfermería es el encargado de verificar que el ambiente en donde realiza la atención sea el indicado y evitar accidentes en el momento que realiza el examen físico en la camilla etc.</p>	<p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p>19,20.</p> <p>2,14,15,22.</p>	
--	--	--	-------------------------------	----------------------------------	--

Anexo N°5.

MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Se dividieron en 3 categorías: Baja- Media- Alta.

FORMULA	PUNTAJE
<p>Un conjunto de valores medio(x) X: 54.41.3 Además de calcular la desviación estándar (DS) DS: 8.00.3 Determinar el valor de a y b A: $x - 0.75(DS) = 48.4 = 48$ B: $X + 0.75 (DS) = 60.4 = 60$ CAMPANA GAUSS constante 0.75</p> 	<p>Satisfacción baja: De 22 a 47 puntos.</p> <p>Satisfacción media: De 48 a 60 puntos.</p> <p>Satisfacción alta. De 61 a 66 puntos</p>

MEDICIÓN DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIÓN HUMANA	DIMENSIÓN OPORTUNA	DIMENSIÓN CONTINUA	DIMENSIÓN SEGURA
$x = 15.41$ $DS = 2.55$ $a = x - 0.75 (DS)$ $= 13.5 = 14$ $b = x + 0.75 (DS)$ $= 17.3 = 17$	$x = 25.35$ $DS = 4.39$ $a = x - 0.75 (DS)$ $= 22.0 = 22$ $b = x + 0.75 (DS)$ $= 28.6 = 29$	$x = 4.11$ $DS = 1.31$ $a = x - 0.75 (DS)$ $= 3.13 = 3$ $b = x + 0.75 (DS)$ $= 5.09 = 5$	$x = 9.53$ $DS = 2.10$ $a = x - 0.75 (DS)$ $= 7.96 = 8$ $b = x + 0.75 (DS)$ $= 11.1 = 11$

<p>DIMENSIÓN BAJA Menos de 13 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN BAJA Menos de 21 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN BAJA Menos de 2 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN BAJA Menos de 7 puntos.</p>
<p>DIMENSIÓN MEDIA De 14 a 17 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN MEDIA De 22 a 29 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN MEDIA De 3 a 5 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN MEDIA De 8 a 11 puntos.</p>
<p>DIMENSIÓN ALTA 18 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN ALTA 30 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN ALTA 6 puntos.</p>	<p>DIMENSIÓN ALTA 12 puntos.</p>

Anexo N°6.

**VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE LA
AUTORA LIC. CARMEN MELLADO HUAMANI⁵⁴.**

PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

Ítems	N ° de Juez							P
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0.008
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008
4	1	1	1	1	1	1	1	0.008
5	1	1	1	0	0	0	1	0.5 (*)
6	1	1	1	1	1	1	1	0.008
7	1	1	1	1	1	1	0	0.062(*)

(*) En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Si $P < 0.05$ la concordancia es significativa.

Favorable = 1 (si)

Desfavorable = 0 (no)

Anexo N°7. Datos de la prueba piloto calculando la confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach

PRUEBA PILOTO																						
VARIABLE SATISFACCIÓN																						
PREGUNTAS																						
PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

TABLA 1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA 2: Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.953	.956	22

En la tabla 1 y 2, cabe señalar que el coeficiente Alfa de Cronbach calculado es de **0,953**, lo que indica que la herramienta es de nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

TABLA 3: Estadísticas de fiabilidad por cada ítems.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00002	60.0000	30.444	.812	.	.949
VAR00003	59.9000	34.989	-.184	.	.960
VAR00004	60.0000	31.111	.661	.	.951
VAR00005	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00006	59.9000	34.767	-.125	.	.959
VAR00007	59.9000	33.878	.115	.	.957
VAR00008	60.0000	31.111	.661	.	.951
VAR00009	60.2000	27.289	.907	.	.949
VAR00010	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00011	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00012	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00013	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00014	60.0000	30.444	.812	.	.949
VAR00015	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00016	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00017	60.0000	30.444	.812	.	.949
VAR00018	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00019	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00020	60.1000	30.989	.591	.	.952
VAR00021	59.9000	30.989	.940	.	.948
VAR00022	59.9000	34.767	-.125	.	.959

En la tabla 3, se observa el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach por cada uno de los ítems, Además del nivel de la media.

Anexo N°8. CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Salud

DIRESA
Tumbes

Micro Red
Zorritos

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Zorritos, 22 de febrero del 2023

NOTA DE COORDINACIÓN MÚLTIPLE N° 001 - 2023 - GR - TUMBES - DRST - MRZ - CSZ.

A : Xiomara Katherine Nicho Carrasco

DE : Lic Angein Castillo Morán
Jefe de la Micro Red De Zorritos.

ASUNTO : AUTORIZO REALIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez brindarle la autorización para el desarrollo del proyecto de investigación “Satisfacción de las madres de niños menores de 05 años con la atención de enfermería en el servicio del Cred en el Centro de Salud Zorritos”.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente

74832200

Xiomara Katherine

Nicho Carrasco



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCIÓN DE SALUD TUMBES
Angein Castillo Morán
JEFE DE MICRORED ZORRITOS
CEP 63210

Anexo N°9. BASE DE DATOS SPSS DEL INSTRUMENTO

BASE DE DATOS DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CRED																							
PARTICIPANTES	PREGUNTAS																						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	56
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	64
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	64
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	64
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	64
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
20	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	59

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
24	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	61
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	62
27	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	58
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
31	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
32	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	60
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	65
36	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	62
37	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	57
38	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	59
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	62
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
41	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63
42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	63
43	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	62
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	64
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66

48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	65
52	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	63
56	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	65
59	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63
60	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66

Anexo N°10.

GRAFICOS DE RESULTADOS DE INSTRUMENTO

Gráfico N°1

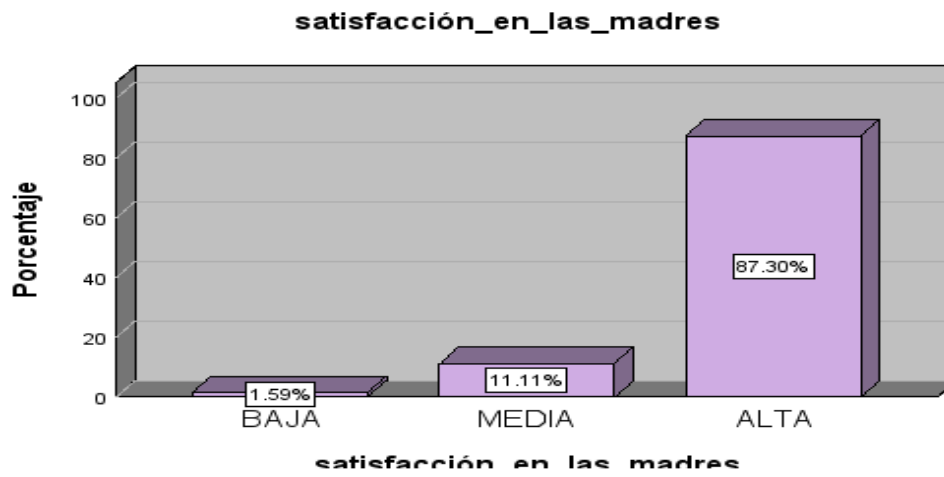


Gráfico N°2:

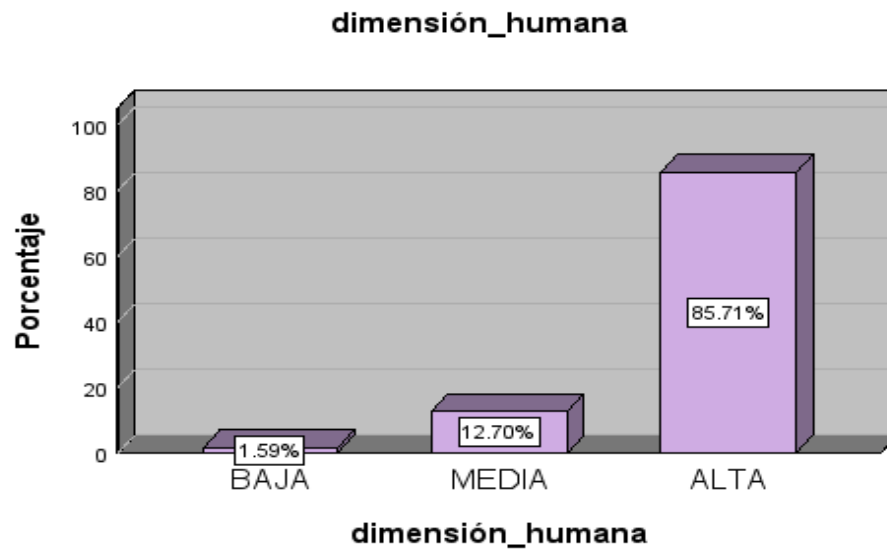


Gráfico N°3:

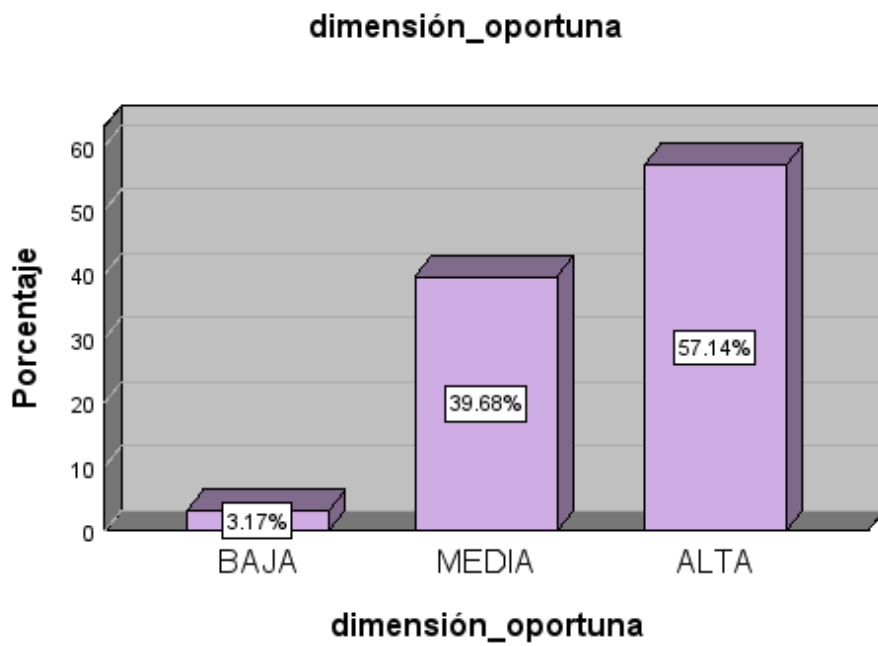


Gráfico N°4:

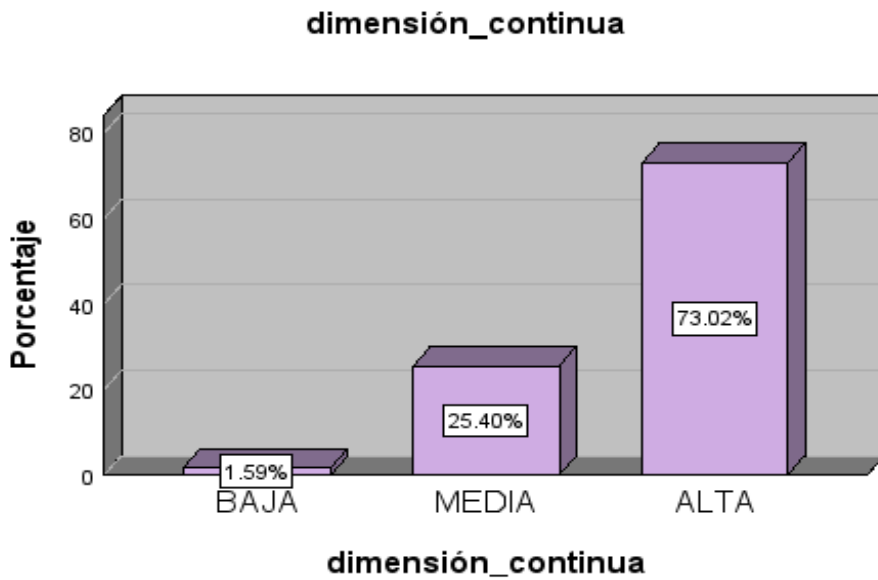
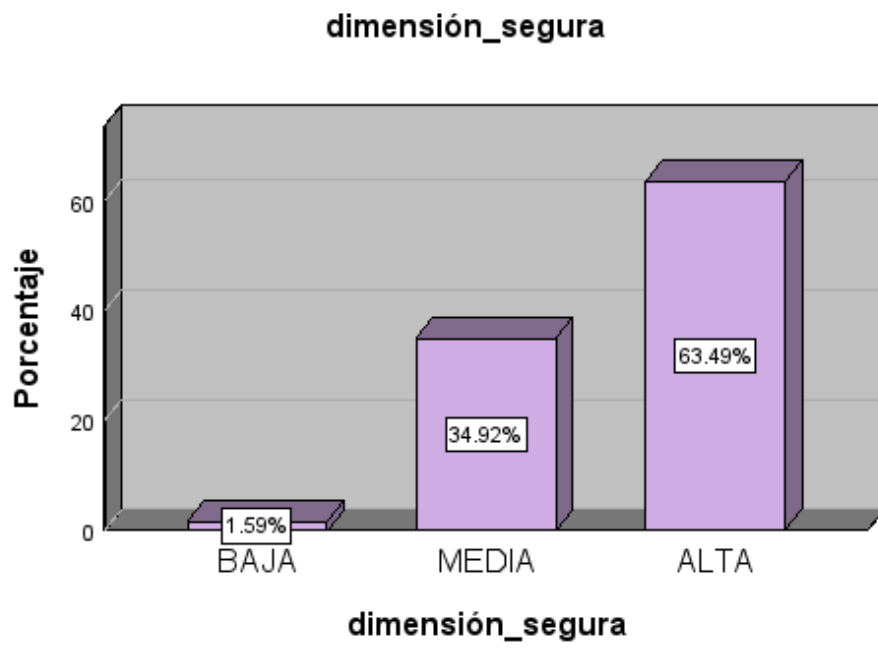


Gráfico N°5:



Anexo N°11.

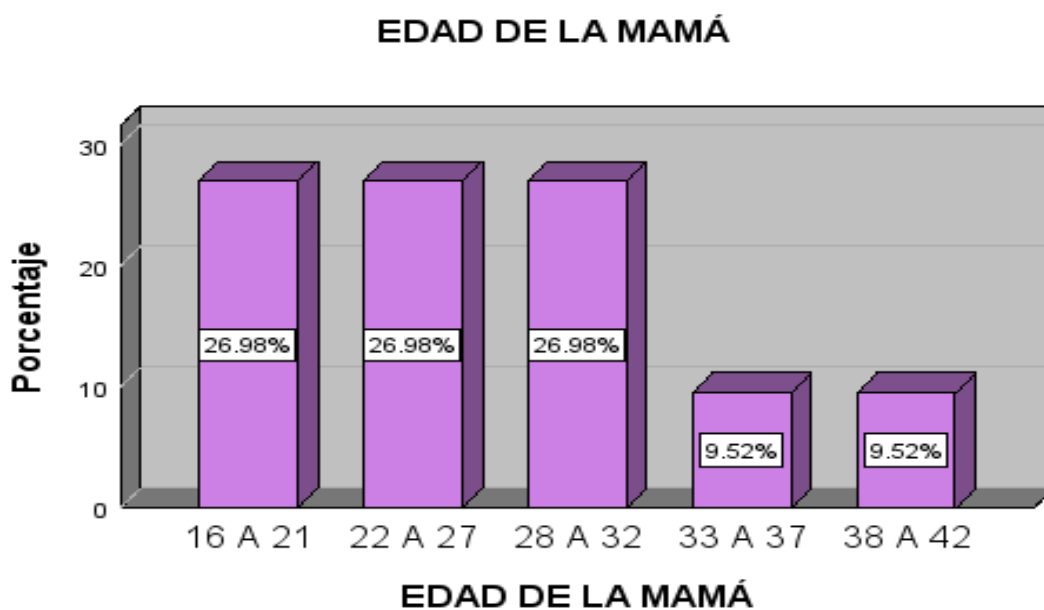
EDAD DE LA MADRE QUE ASISTE AL CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS

EDAD DE LA MAMÁ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16 A 21	17	27.0	27.0	27.0
	22 A 27	17	27.0	27.0	54.0
	28 A 32	17	27.0	27.0	81.0
	33 A 37	6	9.5	9.5	90.5
	38 A 42	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

ESCALA DE BARRAS:



Anexo N°12.

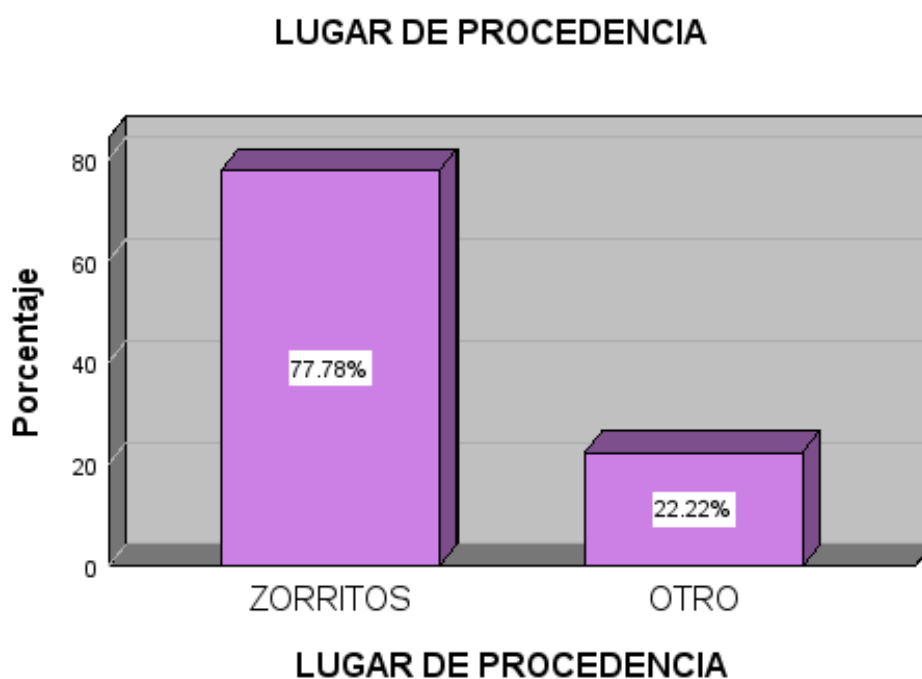
LUGAR DE PROCEDENCIA DE LA MADRE QUE ASISTE AL CONSULTORIO CRED.

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	ZORRITOS	49	77.8	77.8	77.8
	OTRO	14	22.2	22.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

ESCALA DE BARRAS



Anexo N°13

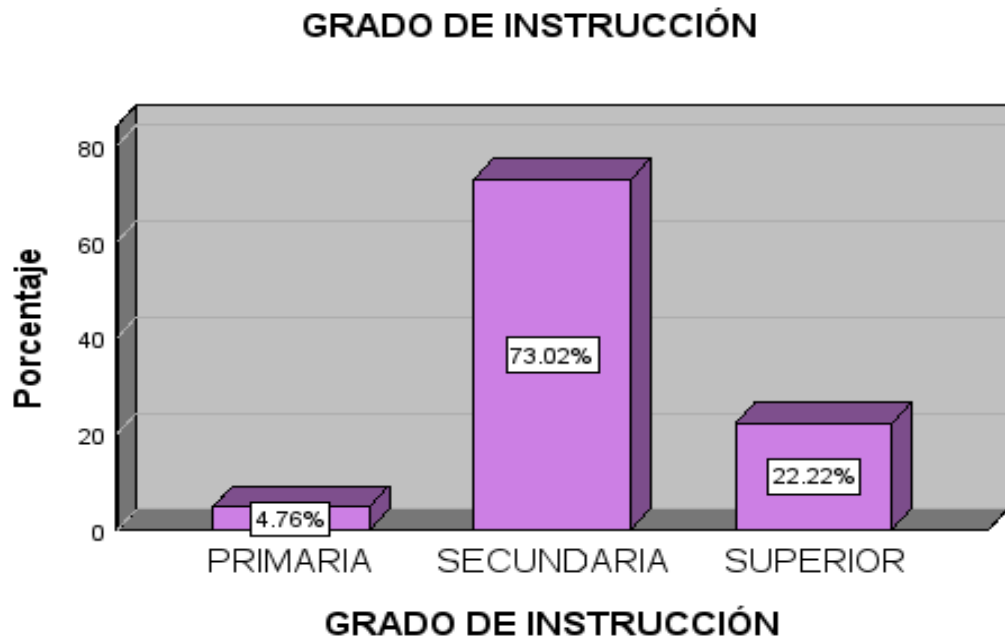
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MADRE QUE ASISTE AL CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS

GRADO DE INSTRUCCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PRIMARIA	3	4.8	4.8	4.8
	SECUNDARIA	46	73.0	73.0	77.8
	SUPERIOR	14	22.2	22.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

ESCALA DE BARRAS



Anexo N°14

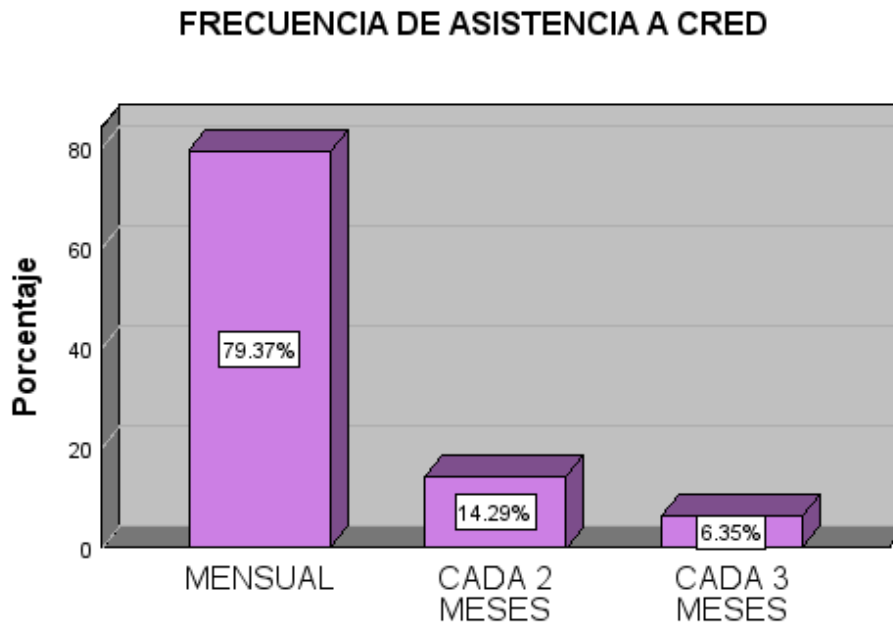
FRECUENCIA DE ASISTENCIA A CRED DE LA MADRE EN EL CENTRO DE SALUD ZORRITOS

FRECUENCIA DE ASISTENCIA A CRED

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENSUAL	50	79.4	79.4	79.4
	CADA 2 MESES	9	14.3	14.3	93.7
	CADA 3 MESES	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

ESCALA DE BARRAS



Anexo N°15.

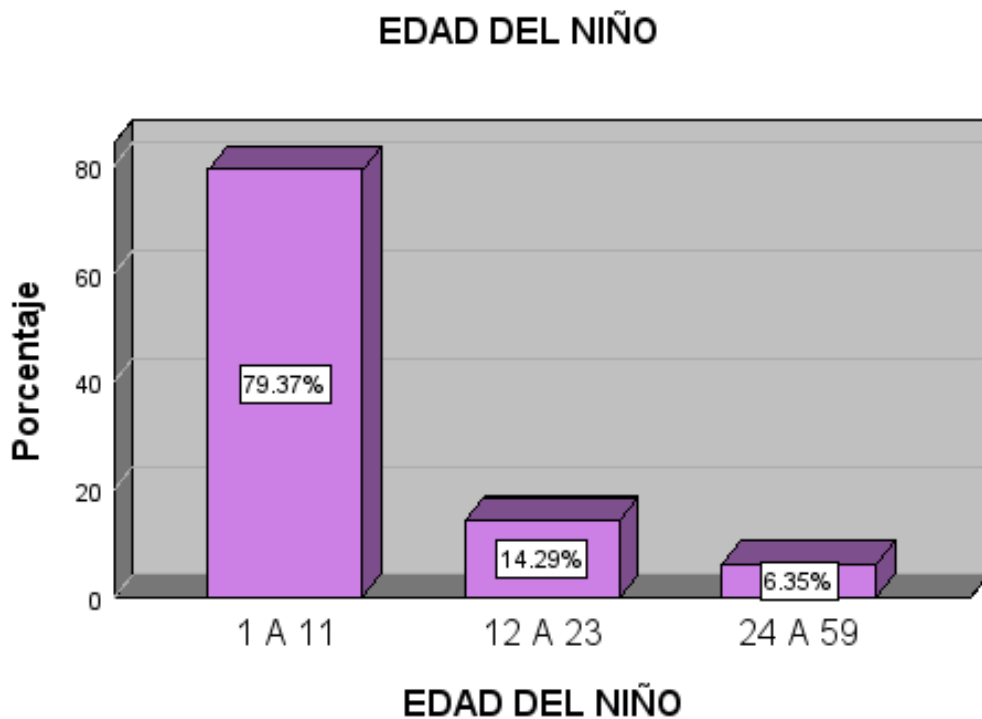
EDAD DEL NIÑO QUE ASISTE AL CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS

EDAD DEL NIÑO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 A 11	50	79.4	79.4	79.4
	12 A 23	9	14.3	14.3	93.7
	24 A 59	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS-2023.

ESCALA DE BARRAS



Anexo 16: Evidencias de aplicación de instrumento



