

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza–Tumbes 2023.

TESIS

para optar el título de licenciada en enfermería

Autora:

Br. Rodríguez Castro, Betsy Lizeth

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza–Tumbes 2023.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Yrene Urbina Rojas
Presidente

Dra. Lilia Saldarriaga Sandoval
Secretaria

Dr Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
Vocal

Tumbes, 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza–Tumbes 2023.

Los suscritos declaramos que el informe de tesis es original en contenido y forma

Br. Rodríguez Castro Betsy Lizeth

Autora

Firma

Dr. Ypanaque Ancajima, Jhon Edwin

Asesor

Firma

Tumbes, 2024.



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 17 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas , en la modalidad presencial, del pabellón J de la ciudad universitaria, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0396– 2023/ UNTUMBES – FCS, Dra Yrene Esperanza Urbina Rojas (Presidenta), Dra. Lilia Saldarriaga Sandoval (Secretaria) y Dr. Ypanaque Ancajima, Jhon Edwin (Vocal),para reconociendo en la misma resolución, además, al Dr. Ypanaque Ancajima, Jhon Edwin como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE MADRES DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, LA CHOZA-TUMBES 2023", para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería , presentados por la:


Bach Rodríguez Castro Betsy Lizeth.

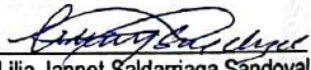
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bach Rodríguez Castro Betsy Lizeth, APTA, con calificativo: 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° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.


Siendo las 10horas con 40 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 17 de mayo. del 2024.


Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas
DNI N° 18057623
ORCID N° 0000-0001-6834-6284
(Presidenta)


Dra. Lilia Jannet Saldarriaga Sandoval
DNI N° 16631889
ORCID N° 0000-0002-1773-6669
(Secretaria)


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


Dr. Ypanaque Ancajima, Jhon Edwin
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Asesor)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza- Tumbes 2023

por Betsy Lizeth Rodríguez Castro



Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
Asesor del Proyecto

Fecha de entrega: 23-may-2024 12:45a.m. (UTC+0800)

Identificador de la entrega: 2384413240

Nombre del archivo: Informe_Betsy_Rodriguez.docx (10.3M)

Total de palabras: 13013

Total de caracteres: 73632


Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Chozatumbes 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD




FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Texas A&M University, College Station Trabajo del estudiante	<1%
5	journals.plos.org Fuente de Internet	<1%
6	www.unicef.cn Fuente de Internet	<1%
7	afribary.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1%


Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
Asesor del Proyecto

9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
10	revcalixto.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
11	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uceva.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	bmjopen.bmj.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.unicef.org Fuente de Internet	<1 %
16	diposit.ub.edu Fuente de Internet	<1 %
17	salemuniversity.edu.ng Fuente de Internet	<1 %
18	Christian Fazekas, Maximilian Zieser, Barbara Hanfstingl, Janika Saretzki et al. "Physician resilience and perceived quality of care among medical doctors with training in psychosomatic medicine during the COVID-19 pandemic: a quantitative and qualitative	<1 %


 Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
 Asesor del Proyecto

analysis", Research Square Platform LLC,
2023
Publicación

19	mdpi-res.com Fuente de Internet	<1 %
20	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
21	www.opencompute.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
Asesor del Proyecto

Certificación De Asesoría

Dr. Ypanaque Ancajima Jhon Edwin

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito en la Facultad de Ciencias de la Salud.

Certifica:

El proyecto de tesis **“Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza–Tumbes 2023.”**, presentado por la Bach. Rodríguez Castro Betsy Lizeth, fue orientado y asesorado por quien suscribe, de tal modo, brindo la autorización para su respectiva inscripción y presentación a la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su aprobación, conformidad y revisión oportuna.

Tumbes, Julio del 2023



Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima

Asesor del Proyecto

Declaración de Autenticidad

La suscrita Bach. Betsy Lizeth Rodríguez Castro con DNI N° 70054022 bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

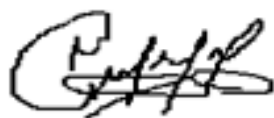
El informe de tesis "Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza-Tumbes 2023".

El estudio presentado cumple con las normas de citas y referencias bibliográficas no ha sido plagiado, es decir que anteriormente no ha sido publicado para obtener algún grado profesional.

El informe de tesis, los datos y contenidos presentados de la tesis no serán falseados, duplicados, copiados. De tal manera que los resultados podrán ser de aporte a la comunidad científica.

De identificarse la falla de auto plagio fraude, plagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, enero del 2024.



Br. Rodríguez Castro Betsy Lizeth

DNI: 70054022

Dedicatoria

A Janet y Andrés, mis padres; con amor y cariño, porque ellos siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional y consejos, lo cual muchos de mis logros se los debo a ustedes entre lo que se incluye este.

A Bryan Augusto, mi esposo; por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome el tiempo necesario a lo largo de este viaje académico.

A Guisella, mi hermana; al resto de mi familia que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Betsy Lizeth

Agradecimiento

A Dios; por ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad y por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A la Universidad Nacional de Tumbes; por haber abierto sus puertas para ser parte de ella y estudiar mi carrera, así como a sus docentes por los conocimientos brindados hacia mi persona.

Al Dr. Jhon Ypanaque, asesor de tesis; por brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos para guiarme en el desarrollo de mi tesis.

A los profesionales del **Centro De Salud De La Choza** y a las madres de familia que de una u otra manera colaboraron en la ejecución de mi tesis.

Betsy Lizeth

Índice

Resumen	XVI
Abstract.....	XVII
I. Introducción	18
II. Revisión de la literatura	24
5.1. Antecedentes	24
5.2. Bases teóricas	27
5.3. Términos básicos.....	33
III. Materiales y métodos	34
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.2. Formulación de hipótesis:	34
3.3. Variables e indicadores:.....	35
3.4. Población, muestra u muestreo	36
3.5. Técnica de recolección de datos.....	37
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento	38
3.7. Método de recolección de datos	38
3.8. . Método de análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos.....	39
IV. Resultados.....	40
V. Discusión.....	46
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones	52
VIII. Referencias Bibliográficas	53
Anexos	59

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.....	40
Tabla 2. Calidad de atención brindada, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.....	41
Tabla 3. Grado de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.....	42
Tabla 4. Relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.	42
Tabla 5. Relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.	43
Tabla 6. Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.	45

Índice de Anexos

<i>Anexo 1. Matriz de consistencia</i>	60
<i>Anexo 2. Operacionalización de variables.</i>	62
<i>Anexo 3. Solicitud de permiso – Puesto de salud La Choza – DIRESA Tumbes...</i>	63
<i>Anexo 4. Consentimiento informado</i>	63
<i>Anexo 5. Cuestionario para determinar calidad de atención, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de salud - La Choza – Tumbes 2023.</i>	64
<i>Anexo 6. Validez del instrumento</i>	66
<i>Anexo 7. Prueba de Confiabilidad del instrumento</i>	70
<i>Anexo 8. Resultados de las encuestas</i>	72
<i>Anexo 9. Evidencias fotográficas</i>	76

Resumen

Esta investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Choza–Tumbes 2023” tuvo el objetivo de analizar la relación entre la calidad de atención proporcionada y el nivel de satisfacción experimentado por las madres durante el control de crecimiento y desarrollo de sus hijos en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Choza. Se empleó un diseño descriptivo – correlacional del tipo cuantitativo, no experimental. La muestra consistió en 35 madres residentes del centro poblado, a los cuales se les administro una encuesta. Los resultados revelaron que el 51% de las madres considera que la atención es de buena calidad y el 46% se sienten satisfechas con atención brindada. Además, a través de la prueba de chi cuadrado, se estableció que las dimensiones humana, técnico-científica y de entorno están significativamente relacionadas con la satisfacción de las madres, siendo la dimensión humana la que presenta una relación más fuerte en comparación con las demás. Por ello, se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Atención, Crecimiento y desarrollo, Madres, Satisfacción, Servicios de salud.

Abstract

This research titled “Calidad de atención y satisfacción de madres durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, La Chozas–Tumbes 2023” had the objective of determining the relationship between the quality of care and the level of satisfaction during the control of growth and development of the child, at the La Chozas Health Services Provider Institution. A quantitative, non-experimental, descriptive-correlational design was used. The sample consisted of 35 mothers residing in the La Chozas town center, to whom a survey was administered. The results revealed that 51% of mothers consider that the care is of good quality and 46% feel satisfied with the care provided. Furthermore, through the chi square test, it was determined that the human, technical-scientific and environmental dimensions are significantly related to mothers' satisfaction, with the human dimension being the one that is most strongly related compared to the others. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Attention, Health services. Growth and development, Mothers, Satisfaction.

I. Introducción

La salud es un derecho prioritario y fundamental, primordialmente en etapas vertebrales del individuo, en la primera infancia se ha logrado identificar determinados factores que incrementan la morbilidad y mortalidad, dicha situación ha motivado preocupación en gobernantes de estado, órganos no gubernamentales, colectivos sociales, entre otras instituciones, quienes implementaron un conjunto de acciones o estrategias a nivel mundial, siendo una de las principales estrategias adoptadas en el Perú, frente a la salud del niño, el control de crecimiento y desarrollo del niño (1).

La calidad de atención sanitaria, garantiza adecuados niveles de satisfacción tanto para el profesional que brinda el servicio como para el paciente, dependiendo de distintos elementos, dado que, un proceso de atención, implica aspectos tan básicos como un trato amable hasta la entrega de medicamentos e insumos, que cubran las necesidades del usuario en un momento determinado, sobremanera, durante la primera infancia, donde se ofrece todo un conjunto de intervenciones que buscan controlar y vigilar el crecimiento - desarrollo del niño, promueven el esquema de vacunación, dosajes preventivos, tamizaje en salud mental, descarte de parasitosis, control nutricional, entre otros procedimientos.

La organización mundial de la salud, señala que en naciones con economías sólidas, el 10% de usuarios presentaron algún daño durante el desarrollo de la consulta, siendo que siete de cada 100 usuarios del servicio de hospitalización, presentaron riesgo de adquirir una infección, asimismo 5,7 a 8,4 millones de defunciones se asocian a defunciones relacionadas con la mala calidad durante la atención, sobremanera en países emergentes equivalentes al 15%, por ende las instituciones prestadoras de los servicios sanitarios caracterizados con buena calidad, podrían evitar 2,5 millones de defunciones, de causa cardiaca, novecientos mil por TBC, por encima del millón de fallecimientos neonatales, además la mitad de la mortalidad materna por año (2).

Respecto a la salud infantil, 250 millones de niños menores de 5 años en el mundo, presentan riesgo de no atenderse de manera integral, dada la situación económica, en 27 naciones pertenecientes a África Subsahariana solo el 0,01% del PBI es destinado a la educación preescolar, cifra imperceptible, dado que la primera infancia amerita mayores recursos, tal elemento resulta ser necesario para acabar con el eslabón de pobreza, sobremanera en naciones emergentes, para garantizar el desarrollo sostenido de la infancia y tomar acciones directas frente para disminuir la mortalidad infantil (3).

La malnutrición en la infancia es un desafío de salud pública mundial, con aproximadamente 144 millones de niños menores de 5 años con retraso en el crecimiento, 47 millones con emaciación y 38,3 millones con sobrepeso u obesidad. Además, se estima que aproximadamente el 45% de las muertes de niños menores de 5 años se deben a problemas de desnutrición. El crecimiento anómalo en lactantes debido a mala alimentación conduce a la desnutrición de los niños, sobremanera en países con bajos ingresos económicos, mientras que, en países con economías estables, predomina la malnutrición asociada a sobrepeso u obesidad (4,5).

América latina, ha tenido avances significativos en cuanto a la reducción de la morbimortalidad infantil, mediante intervenciones preventivas promocionales, que han permitido reducir patologías como la malnutrición, anemia, neumonía y otras prevenibles mediante vacunación, estos logros no se han dado equitativamente en todas naciones, puesto que se ven afectadas por desigualdades de género, clase, etnia, económicas y otras diferencias que incrementan el riesgo de mortalidad en la población infantil, imperando la obligación de cada estado en asegurar durante la niñez, el respeto a la vida, salud, educación, recreación y participación (6).

Durante el periodo 2020, en México, se estima que 3.4 millones de niños no recibieron vacunas, el 5% presento sobrepeso, además en población de entre 5 a 19 años, cerca del 35% padeció obesidad y solo un 2% delgadez. América es el segundo continente con pobre cobertura en cuanto a inmunizaciones, asimismo 2,7 millones de niños no lograron completar sus dosis vacúnales durante el periodo 2021, el 50% de estos niños se ubican en Brasil y México, el riesgo de brotes ante

enfermedades prevenibles mediante la protección vacunal ha ido incrementando durante estos últimos 30 años (4,5).

En Colombia, las defunciones infantiles se redujeron significativa al 25,8% de la población infantil, contrariamente los nacimientos con bajo peso se incrementaron al 9.5%, en relación con la protección o inmunización, en el 2019, la tasa de vacunación contra el sarampión alcanzó el 95%, registrándose un leve incremento (7).

El Perú, en cuanto a la cobertura de inmunización contra el sarampión para el 2021, fue de 78%, lo que representa una reducción de 19 puntos porcentuales con respecto a la cobertura del año 2000. Asimismo, un 40.1% de infantes, menores de 3 años, presentan anemia; cerca de 700 menores de 3 años se encuentran en estado anémico. El índice de niñas y niños menores de 3 años inmunizados a nivel nacional, disminuyó en pandemia, siendo Loreto, la región con menor cobertura, logrando solo 36,7% de cobertura, existiendo una brecha de 14 mil niños y niñas menores de 3 años sin vacunación o esquema incompleto. La introducción de la vacuna contra el neumococo en el programa estándar ha llevado a una disminución en la mortalidad infantil causada por la neumonía. (7–9).

Durante el año 2017, seis de cada diez niños, entre 0 a 3 años, asistieron de manera periódica al programa de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano (CRED) en las instituciones prestadoras de servicios de salud del MINSA, mientras que durante la pandemia COVID 19, esta cifra disminuyó notablemente a causa del confinamiento, interrumpiéndose el calendario regular de vacunas, profilaxis con hierro, tamizajes de hemoglobina, entre otros servicios dirigidos a la primera infancia (10).

De acuerdo a la encuesta demográfica y de salud familiar presentada por el instituto nacional de estadística e informática, durante el primer semestre de 2022, hace una comparación de la cobertura del control CRED, en tal sentido muestra que durante el año 2017 el 61.1% de niños y niñas menores de 3 años accedieron al control CRED, para el periodo 2019, dicha cobertura incrementó al 62.1%, mientras que el 2020 se reduce significativamente al 38.9%, para el 2021 cae al 34.4% de cobertura a nivel nacional, durante el primer semestre del periodo 2022 la cobertura del control CRED incrementa al 44.1% (11).

Escenarios adversos, obligan al sistema sanitario a transformaciones necesarias para lograr la ansiada calidad de atención, con especial énfasis en la primera infancia, en la región Tumbes, la cobertura del control CRED también presentó un declive en Pandemia, muchos infantes interrumpieron sus controles CRED y acceso al paquete integral de atención correspondiente a su edad, generando la incomodidad en muchas madres de familia, asimismo sectores alejados como el Distrito de Casitas tuvieron temporada de desabastecimiento en cuanto a vacunas, medicamentos e insumos.

Al respecto se debe precisar que los profesionales responsables de brindar la atención CRED, han presentado una serie de inconvenientes que les impide el desarrollo de sus labores de manera integral y completa, dicha situación ha generado en el usuario externo algún grado de insatisfacción, respecto al servicio recibido, puesto que la calidad de atención no solo engloba aspectos relacionados con el talento humano, si no además incluye la valoración de la infraestructura, equipamiento, medicamentos e insumos de laboratorio, que de alguna manera respondan a las necesidades del niño para su edad, según la norma técnica vigente que incluye todo un conjunto de atenciones integrales.

A nivel, de la región Tumbes, durante el primer trimestre del 2019, el 78,2% de población menor de 36 meses, lograron acceder al CRED, se trata de un aumento del 1,4% en comparación al periodo 2018. El 58,4% de niños menores de 05 años, tuvo acceso a controles de crecimiento y desarrollo a través de un programa social, mostrando un aumento de 6% comparado con el 2^{do} trimestre de 2018. Es importante señalar que un 21,8% de la población menor de 3 años no realizó este control (12).

Esta actividad, muchas veces, se ve afectado por la inadecuada infraestructura, la accesibilidad, la falta de profesionales, limitado abastecimiento de medicamentos e insumos, entre otros elementos indispensables para la entrega del paquete integral completo, sin duda alguna una mala calidad de atención, puede desencadenar efectos económicos, sociales y ambientales relacionados con la salud en la primera infancia, asimismo en el sistema sanitario, puesto que las enfermedades diarreicas agudas, neumonía, infecciones y desnutrición siguen figurando entre las principales causas de muerte durante el primer año de vida.

Ahora bien, el distrito de Casitas de la provincia de contralmirante villar – departamento de Tumbes, es un área rural, con una variedad geográfica que, durante periodos específicos del año, debido a las lluvias, queda aislado del centro del departamento, afectando a la población de dicho distrito, quien demanda de distintas necesidades, sobremanera sanitarias.

En ese sentido, como profesional de enfermería es importante proveer servicios de óptima calidad, durante la primera infancia, que se constituye como un periodo vertebral, puesto que se generan y consolidan, las funciones neuronales del ser humano y un crecimiento acelerado de los huesos, el adecuado control, evitaría patologías prevenibles y gastos innecesarios para la salud pública, es así que, la atención CRED ofrecida por los profesionales de enfermería, debe reunir estándares óptimos que finalmente cubran las expectativas de los usuarios, de esta manera, quien suscribe tomo la iniciativa de realizar un estudio científico, partiendo de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, puesto de salud La Choza – Tumbes 2023?

Para responder dicha pregunta de investigación se estableció como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en el puesto de salud La Choza. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar la calidad de atención brindado por los profesionales de enfermería, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño; Conocer el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo del niño; Describir el nivel de relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres; Describir el nivel de relación entre la dimensión científico-técnica de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres y Describir el nivel de relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres.

Abarcar esta problemática es de vital importancia porque se vincula fuertemente con el Tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible “Salud y Bienestar” referente a asegurar un estado de salud óptimo y fomentar el bienestar en todas las etapas de la vida. Además, el aporte teórico, se fundamenta básicamente en la información y

el análisis bibliográfico de los principales postulados, que existen respecto a la problemática, permitiendo a la autora comparar, refutar, debatir y aportar conocimientos respecto a la calidad de atención en los servicios de salud, brindados en este caso por el profesional de enfermería, que de alguna manera podrían constituirse en un gran aporte partiendo de experiencias exitosas que buscan alcanzar niveles óptimos de calidad en cuanto al CRED del niño, en áreas rurales, por el contrario, se identificarán situaciones o elementos que retrasan e interfieren en el control del niño.

La utilidad práctica se sustenta con los resultados de la investigación, estos, estarán disponibles y accesibles a las autoridades competentes del distrito de Casitas y DIRESA Tumbes, quienes a partir ellos, podrán implementar planes de sostenimiento o de mejora continua en lo referente al CRED del niño.

El sustento metodológico se basa en la técnica, instrumentos y resultados de este, cuáles podrán ser referentes importantes para investigaciones futuras, asimismo los resultados o conclusiones, podrán ser considerados en discusiones de investigaciones prestigiosas referidas a la problemática abordada.

La satisfacción materna con los servicios de salud representa un indicador crucial de la calidad percibida. Comprender esta relación puede ayudar a mejorar la prestación de servicios y la experiencia general de madres y niños en el sistema de atención médica. Este estudio proporciona información valiosa para identificar áreas donde se puede mejorar la prestación de cuidado infantil en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza”. Esto contribuirá a la implementación de estrategias para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción materna.

Este estudio se enmarca como una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva correlacional. El universo y la muestra comprenderán a todas las madres de niños de 0 a 5 años que asisten al consultorio CRED en el puesto de Salud La Choza – Tumbes en el año 2023.

II. Revisión de la literatura

5.1. Antecedentes

En el ámbito internacional, Márquez y Tinizhañay en el año 2022, en Ecuador, desarrollaron una investigación de cohorte retrospectiva, titulado efectos del aislamiento social en el control del niño sano en menores de dos años, en centros de salud El Valle y Parque Iberia, Cuenca, la muestra estuvo constituida por 338 menores, encontrando que los controles CRED inadecuados, incrementaron en la pandemia, en un 100% en neonatos, el 95.16% en lactantes y un 84% en menores de 36 meses, en cuanto a la cobertura de inmunizaciones esta incremento 12.02%, asimismo la lactancia materna fue favorecida por el aislamiento social, en ese sentido se concluye que el aislamiento social no influencio negativamente en el control del niño menor de dos años (13).

Hernández et al., en el año 2020, en Navarra – España, desarrollaron un estudio con la finalidad de conocer los factores que influyen durante la asistencia al CRED en la población infantil, quien desarrollo el análisis bibliográfico de 46 documentos de investigación, asociado a elementos influyentes durante la asistencia al CRED en la población infantil, pudiendo evidenciar que existen elementos influyentes durante el CRED, siendo que la atención brindada por los profesionales de enfermería y demás elementos sociales demográficos, como edad materna y del niño (14).

A nivel nacional, Apaza en el 2023, en su estudio correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención en el consultorio CRED en 109 madres de niños menores de 5 años que reciben atención. En los resultados se aprecia que el 70% de madres perciben una calidad buena y el 86% de madres manifiestan una buena satisfacción, además encontró una relación con la dimensión humana y la satisfacción de las madres. En conclusión, se manifiesta que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de madres (15).

Arce en el 2023, en su estudio correlacional, con la finalidad de encontrar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción en 80 madres de niños menor de 5 años. En los resultado se evidencia la relación entre las variables, además el 78% de madres menciona que la calidad es baja y el 80% sienten un nivel bajo de satisfacción, concluyendo la calidad de la atención suele correlacionarse estrechamente con la satisfacción de las madres (16).

Arévalo y Medina en el 2023, en su estudio busco determinar la asociación entre la calidad de atención con la satisfacción en 82 madres, encontrando que el 94% de madres califica como buena la calidad de atención y el 93% sienten una satisfacción alta, llegando a la conclusión que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción (17).

Castillo en el 2022, realizo un estudio descriptivo correlacional denominado nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) de Tacabamba, en 119 madres de menores de 05 años, caracterizadas en el 62,2% por el rango de edad entre 28 a 37 años, estudios secundarios en un 42,8%, el 79,8% es ama de casa, un 54,6% procedía del área urbana y el 59,7% convivían, asimismo el 48,7% expresó satisfacción con el profesional de enfermería, mientras que el 55% consideró que la calidad de atención es deficiente, llegando a la conclusión de que no hay una conexión significativa entre las variables investigadas (18).

Huillca en el 2022, en su estudio correlacional, para establecer la asociación entre la satisfacción y la percepción de la calidad de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa, se encuestaron 172 madres. El estudio encontró que menos de la mitad de las madres expresaron una satisfacción media, seguida de una satisfacción baja y una satisfacción alta significativa. La mayoría de las madres percibió la calidad de la atención como moderadamente favorable, con una pequeña percepción positiva. Llegando a la conclusión que existe relación estadísticamente significativa entre las variables (19).

Por su parte, Bustamante en el 2021, realizo el estudio descriptivo - prospectivo sobre la calidad de atención brindada en el CRED en menores de 5 años en la

Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) Zaña - Lambayeque, en 130 madres de niños usuarios del control CRED, encontrándose que el 62.3% califico como regular la dimensión técnico científica y un 37.7% como buena, para la dimensión humana, el 51.5% menciono que era buena y el 48.5% regular, en cuanto al entorno para un 46.2% fue buena, para el 44.6% regular y para el 9.2% fue deficiente, concluyendo que la calidad durante el CRED es de regular a buena (20).

García en el 2021, en su estudio descriptivo sobre la satisfacción de los padres y calidad de atención de los profesionales de enfermería, en una determinada Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS), en 70 padres, donde un 80% se mostró satisfecho y un 20% insatisfecho con la calidad de atención brindada por dichos profesionales, sobre la satisfacción, el 73% se mostró satisfecho en la dimensión confiabilidad, un 44% satisfecho con la capacidad de respuesta y el 46% con los elementos tangibles, concluye que la mayoría de padres se muestran satisfechos, además, se observó descontento en aspectos relacionados con la presencia de libros de reclamaciones (fiabilidad) y la higiene de la sala de consulta CRED (elementos tangibles), destacándose como áreas que requieren mejoras inmediatas (21).

Chávez en el 2020 en su estudio descriptivo correlacional, titulado calidad de atención y satisfacción del usuario del CRED del Centro de Salud Liberación-Trujillo, realizado con 63 usuarios regulares del CRED, llego a determinar que el 44.4% mostraron controles regulares, 20.6% irregulares; asimismo el 46% califico como regular los aspectos tangibles, el 44% como inseguros y un 44% indico que el servicio era empático, un 41.3% refirió a la fiabilidad y capacidad de respuesta como buena. Para el nivel de satisfacción del usuario, el 44.4% lo califico como medio y 19% bajo respectivamente, el autor concluye que ambas variables se asocian (22).

A nivel regional se encontró el estudio desarrollado por Córdova en el 2021, titulado calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) Aguas Verdes -Tumbes, en 77 usuarios externos, tratándose de una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, encontrando que existe asociación estadísticamente significativa entre la calidad

de atención y el nivel de satisfacción del usuario que acudió a la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) Aguas Verdes, el autor termina recomendando la aplicación de programas de mejora dirigidos a los profesionales que atienden en dicha institución (23).

5.2. Bases teóricas

A la asociación de acciones continuadas y secuenciales, realizadas principalmente por un especialista en enfermería u otro personal competente, se le conoce como control de crecimiento y desarrollo (CRED), cuyo fin consiste en la vigilia de manera íntegra, temprana e individualizada del crecimiento y desarrollo de los y las menores, además la detección oportuna de riesgos o trastornos, que desencadenen un proceso patológico, contribuyendo al diagnóstico y por ende al tratamiento oportuno (24).

CRED, hace referencia a la agrupación de intervenciones realizadas de manera habitual y sistemática por el profesional médico o en su mayoría de las instituciones de primer nivel de atención por el licenciado en enfermería, el propósito es la vigilancia acertada y específica del crecimiento y desarrollo del infante, permitiendo la detección precoz de factores de riesgo y patologías/síndromes, que conlleven un tratamiento oportuno, asimismo permite la detección de alteraciones en su proceso de desarrollo o situaciones de discapacidad (24).

El CRED debe ser; en primer lugar, individual, dado que cada niño presenta características únicas, en segundo lugar, integral, de manera que valora estado físico, nutricional, psicológico, odontológico, entre otros aspectos, en tercer lugar oportuno, en la medida que se han establecido periodos para el CRED según edad, en cuarto lugar periódico, se debe cumplir con el calendario establecido por el MINSA y en quinto lugar secuencial, cada evaluación debe tener correspondencia con la evaluación antecesora (25).

Durante el control CRED la valoración, implicaría de procesos como observación, entrevistas, exploraciones físicas, exámenes auxiliares, interconsultas y otros; dichos procedimientos deberán ser correctamente registrados en los instrumentos normados, que permitirán realizar un diagnóstico certero, lo cual conlleva intervenciones eficaces a nivel individual, familiar y comunitario (24).

Otro procedimiento importante es el seguimiento de los menores, el cual demanda de interacción con los contactos del menor, teniendo en consideración la información del menor, además de los hallazgos durante la fase de valoración clínica, siendo importante el registro de toda intervención, buscando en todo momento contar con datos precisos y útiles para el seguimiento (24).

Para una adecuada protección, detección temprana de riesgos sanitarios, así como educar a los cuidadores en nutrición y alimentación saludable y otras temáticas importantes, se requiere de una asistencia continua al CRED, llamado también “control del niño sano”, esta actividad se desarrolla de manera gratuita en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) de primer nivel de atención (26), el cual incluye.

Antropometría, evaluación de habilidades psicomotoras, cumplimiento del calendario de vacunación según edad, profilaxis con hierro y antiparasitaria, sesiones educativas en salud, tamizajes para descarte de anemia y parasitosis, evaluación nutricional, psicológica, odontológica, nutricional, en caso de hallazgos patológicos se deriva al especialista. En cuanto a la periodicidad de estos controles, el MINSA indica que los recién nacidos es semanal, durante los primeros once meses es mensual, durante el primer y segundo año es bimensual, entre los dos y cuatro años es trimestral y finalmente entre los cinco y once años es semestral (26).

La atención preventiva durante la primera infancia, debe cumplir con las expectativas del usuario, además con estándares establecidos dentro del sector, para asegurar que la atención alcance óptimos niveles de calidad, asimismo se asegure el desarrollo de intervenciones o procedimientos efectivos, para disminuir al máximo los posibles riesgos que puedan presentarse durante este periodo, resulta fundamental el papel desempeñado por los profesionales de enfermería, quienes dada la formación profesional y mística, deberán resguardar que la atención CRED se desarrolle con altos estándares de calidad que generen óptimos niveles de satisfacción en la comunidad en general.

La calidad de atención se concibe como el nivel que alcanzan los servicios sanitarios, desde la percepción individual y colectiva, incrementando la posibilidad de logro en cuanto con resultados, contempla aspectos cognitivos, competencias técnicas y otros relacionados a la infraestructura y abastecimiento en cuanto a

medicamentos e insumos, aspectos necesarios para alcanzar óptimos estándares de calidad (27).

El servicio sanitario de calidad es definido de muchas formas, pero todas las definiciones coinciden en que deberían ser eficaces, en la medida que al atender la necesidad sanitaria deben utilizarse las competencias cognitivas y actitudinales, adquiridos de la evidencia científica. Ser seguros, en la medida que debería evitarse o reducirse la exposición a riesgos innecesarios, además están destinados, y centrados en las personas, lo cual consistiría en atender en respuesta a las preferencias, necesidades y valores individuales (27).

Donabedian, la define, desde tres perspectivas distintas, así tenemos: Calidad absoluta, que hace referencia al nivel logrado en el estado de salud del individuo, para ello tendrá en cuenta el aspecto científico-técnico, este enfoque centra su atención en el binomio salud-enfermedad, aporte, ciencia y tecnología, razón por la cual, se le denomina calidad científica, técnica o profesional (28).

Calidad individualizada, esta definición centra su mirada en el paciente, siendo importante su percepción para definirla, basado en las expectativas personales y evaluación de costos inmersos, así como también los beneficios y riesgos generados durante la atención, involucrando al usuario en la toma de decisiones informadas, dicho de otro modo, será el usuario quien finalmente decidirá sobre el proceso, previa información profesional, serán el usuario o su familiar o apoderado quien permita o no el desarrollo de los procedimientos propuestos (28).

Ahora bien, como tercera y última perspectiva destaca la calidad social, la cual valorara la utilidad bruta hacia la población, la manera en que son distribuidos los beneficios en los usuarios, además de procurar el desarrollo de procesos con reducidos costos sociales, es importante destacar que los bienes y servicios son verdaderamente valorados por la población.

De esta manera, calidad de un servicio sanitario, alude a aspectos claves como oportunidad de la atención, tiempos de espera cortos, equidad, restricción mínima de riesgos, de igual manera precisa que la calidad no varía por razón de género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica, en ese sentido se debe sostener la integralidad, de manera tal que el usuario acceda a todos los servicios eficientes, maximizando los beneficios del recurso disponible (28).

Para definir por vez primera la calidad, se alude inicialmente a elementos que deberían generar un producto o servicio para alcanzarla, surgiendo un sin número de teorías relacionadas con la calidad (29).

La teoría del control total de calidad, presentada por Feigenbaum, planteó un sistema integral con múltiples fases susceptibles de reproducción, con el objetivo de lograr la máxima calidad en diversos tipos de productos, eliminando el factor suerte para alcanzar la satisfacción del usuario, proponiendo los siguientes pasos: definición de un criterio específico, enfoque en satisfacer al usuario, esfuerzo para el logro de objetivos planteados, sinergia del equipo de trabajo, distribuir responsabilidades, implementar un equipo para el control de la calidad, comunicación, actualizar los conocimientos del recurso humano, mejora continua (30).

Teoría de Carlzon, indica que los empleados, en totalidad, son fundamentales dentro de una institución, siendo la motivación elemento vertebral para el logro de la tan ansiada calidad, este autor brindo un aporte vigente en la actualidad, indicando que debería tratarse al usuario de manera distinta, pues nadie desea ser tratado como uno más, sino como un ente único, diferente al resto, el empleado que se encuentra tras mostrador, debe evitar considerar a todos los clientes como entes semejantes o con características iguales, dado que todos poseemos necesidades distintas (29).

Teoría de los trece principios, Jesús Alberto Viveros Pérez, propone un conjunto de reglas, tratando de obtener una mejor calidad durante la prestación del servicio sanitario, entre ellas destacan: 1^a Comenzar desde el principio, 2^a centrarse en satisfacer la necesidad del usuario, 3^a brindar solución en vez de justificación, 4^a ser optimistas, 5^a mantener adecuadas relaciones interpersonales, 6^a adecuado cumplimiento de y tareas asignadas, 7^a puntualidad, 8^a cordialidad con los compañeros, 8^areconocer errores y trabajar su superación, 9^a ser humildes, 10^a ser ordenado, 11^a organizar las herramientas de trabajo, 12^a inspirar confianza dentro del equipo de trabajo y 13^a Aprovechamiento máximo de tiempo en el trabajo (30).

Esta investigación evalúa las dimensiones Científico-Técnica, Humana y Ambiental. Las dimensiones científico-técnicas se centran en la competencia profesional mediante la aplicación de los últimos conocimientos en pediatría, garantizando la

práctica basada en la evidencia y la precisión en la medicina pediátrica. Las dimensiones humanas enfatizan la empatía y el trato hacia los niños menores de cinco años, enfatizando la comunicación efectiva, el respeto y la sensibilidad emocional para el bienestar psicosocial. Las dimensiones ambientales se centran en el entorno físico y emocional del servicio, considerando la accesibilidad, la comodidad y la colaboración con otros profesionales de la salud (30).

La percepción del usuario es la valoración subjetiva que realiza el usuario respecto a la organización del sistema durante la prestación de salud y la atención recibida. Mientras la expectativa del usuario haría referencia al servicio esperado en las condiciones deseadas, muchas veces se ve influenciado por vivencias pasadas, requerimientos propios, asimismo por experiencias ajenas (31).

La escala multidimensional SERVQUAL, desde su creación ha sido utilizada por distintas instituciones del ámbito público y privado, dicha utilización permitió revisar y validar este instrumento de recolección de datos, que buscaba medir la calidad de atención, convergiendo un sin número mejoras, actualmente dicha escala valorativa, estructurada en cuatro dimensiones (31), las cuales se detallan a continuación:

Confiabilidad es la capacidad de desarrollar la prestación requerida, respetando tiempos y condiciones previas. Responsabilidad es la capacidad de asumir correctamente y comprometer con atender a las necesidades del paciente. Seguridad es la capacidad de desarrollar procedimientos con medidas correctas para disminuir riesgos. Empatía es la capacidad de conectar y transmitir confianza para satisfacer requerimientos sanitarios y necesidades propias del prestador. Y bienes materiales o tangibles envuelven infraestructura, equipamiento, materiales e insumos, higiene y modernidad en equipos e infraestructura (31).

Sin duda alguna la atención brindada en óptimos estándares de calidad, debe ser accesible y estar sujeto a implementar y mejorar los servicios en concordancia con los nuevos aportes tecnológicos, además de contar con la cantidad suficiente y competente de talento humano, no obstante, podría ocurrir que servicios con estas características no generen satisfacción alguna en quienes lo reciban, dado que se manejan seres humanos, razón por la cual se debe medir de manera continua el

nivel de satisfacción, datos que servirán de insumos para el proceso de mejora continua (32).

Garantizar la calidad durante la atención de enfermería, consiste en el establecimiento de procesos de excelencia relacionados con las intervenciones propias de la carrera y la puesta en marcha de estrategias que garanticen el cumplimiento de los cuidados mínimos que requiere cada paciente.(33)

La segunda variable materia de estudio es la satisfacción sobre la funcionalidad y aspectos relacionados con el manejo de la información informático, diversos investigadores indican la existencia de un nivel de satisfacción bajo, que incurre en muchos individuos terminar por dejar de utilizarlos.(33)

Entonces, satisfacción del usuario debe entenderse como el resultado que un determinado sistema desea lograr, además pretende que sea dependiente tanto del servicio recibido, como de los valores y comportamiento del usuario, asimismo intervienen las expectativas del usuario, entre otros elementos específicos, destacando el tiempo, inversión monetaria, Se medirá el nivel de satisfacción respecto a cinco componentes básicos (34). Tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Fiabilidad en servicios es el equilibrio de las atenciones y tratamientos, asegurando que el atención y tratamiento son confiables y cumplen con las expectativas del cliente. La capacidad de respuesta es crucial para responder a las necesidades urgentes y cambiantes de los niños y sus familias, brindar una atención oportuna y eficaz. Seguridad es importante, incluyendo protección y prevención de riesgos durante el tratamiento. Los profesionales deben tomar medidas para garantizar un entorno seguro y una ejecución de procedimientos sin riesgos. La empatía juega un papel fundamental en la emoción de los niños y sus familias, crear una conexión emocional y generar confianza en el proceso de atención (34).

Es el paciente o usuario, quien establece distintos grados de satisfacción, partiendo de la unificación de dos elementos mencionados con anterioridad, servicio esperado y servicio recibido, reduciéndose su valoración (35), tal como se aprecia en los siguientes párrafos:

Cuando el sacrificio es alto pero el servicio es modesto, se genera una gran insatisfacción, llevando a valoraciones negativas y posiblemente a quejas. Por otro lado, un sacrificio moderado conlleva una satisfacción moderada o baja, dejando dudas sobre la experiencia futura del cliente. La satisfacción moderadamente positiva indica una disposición a repetir el servicio, aunque con cierta incertidumbre. Finalmente, un sacrificio modesto con una prestación elevada resulta en una satisfacción máxima, generando confianza y fidelidad hacia la institución (35).

5.3. Términos básicos

Calidad de atención: Se trata del centrar los servicios en el individuo, familia y comunidad, teniendo elementos óptimos como servicios seguros, efectivos, oportunos, eficientes e igualitarios, estos atributos muchas veces se determinan por la disposición del servicio y una gestión adecuada (27).

Satisfacción del usuario: Expresión referida a la valoración subjetiva de la prestación recibida, siendo importante durante la valoración de la calidad de atención, puesto que según los resultados obtenidos permitirá que una determinada institución mejore continuamente sus servicios (35).

Primera infancia: Comprende aquella etapa que inicia desde el nacimiento hasta los primeros 05 años de vida, se trata de un periodo vertebral dado el acelerado crecimiento y desarrollo cerebral del infante, sentando las bases del posterior aprendizaje (36).

IPRESS: Institución prestadora de servicios de salud (37).

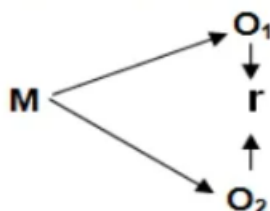
Control de crecimiento y desarrollo: Agrupación de intervenciones continuas y metódicas desarrolladas por el especialista en enfermería o médico, el propósito de dicha intervención es monitorear y vigilar, de forma correcta, temprana e individualizada, el crecimiento y desarrollo del o la niña (24).

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa, debido a que evaluó de forma numérica y se realizó el análisis estadístico. Fue del tipo descriptivo - correlacional, porque buscó describir y explicar la frecuencia y características de un determinado proceso, el cual fue sometido a un análisis previo y correlacional, puesto que se determinó asociación entre dos variables (38).

El estudio mantuvo un diseño metodológico no experimental, es decir, no hubo manipulación intencional de variables, ciñéndose básicamente a la observación del comportamiento, tal y como se dio dentro de su ámbito natural, para su consecuente análisis (39). En ese sentido, la investigación presentó un esquema correlacional, representado gráficamente de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra

O₁ : Observación de la variable calidad de atención

O₂ : Observación de la variable satisfacción del usuario

r : Relación entre variables

3.2. Formulación de hipótesis:

Hipótesis General Alternativa (H₁):

Si existe, relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes 2023.

Hipótesis General Nula(H_0):

No existe, relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes 2023.

Hipótesis específicas:

1. Si existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes 2023.
2. Si existe relación entre la dimensión científico-técnica de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de Salud La Choza – Tumbes 2023.
3. Si existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes 2023.

3.3. Variables e indicadores:

Definiciones Variable 1: Calidad de atención

Conceptual

Hace referencia al servicio, centrado en el individuo, familia y comunidad, teniendo elementos óptimos como servicios seguros, efectivos, oportunos, eficientes e igualitarios, estos atributos muchas veces se determinan por la disposición del servicio y una gestión adecuada (40).

Operacional

Servicio ofrecido por los profesionales de enfermería a los niños menores de 5 años durante el control de crecimiento y desarrollo.

Definición Variable 2: Satisfacción del usuario

Conceptual

Expresión referida a la valoración subjetiva de la prestación recibida, siendo importante durante la valoración de la calidad de atención, puesto que según los

resultados obtenidos permitirá que una determinada institución mejore continuamente sus servicios (35).

Definición operacional

Grado de cumplimiento de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza durante el control de crecimiento en niños menores de 5 años, respecto a las expectativas de la madre en relación con lo realmente recibido.

3.4. Población, muestra u muestreo

Población

En el estudio propuesto, la población estuvo conformada por todas las madres de niños menores de 05 años que acudían al CRED, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes 2023, en ese sentido se tomó la población estimada según la Dirección regional de Salud Tumbes.

Según la oficina de estadística e informática – DIRESA Tumbes, en el centro poblado de La Choza se encontraron 4 madres con niños de 0 años, 6 madres con niños de 1 año, 6 madres con niños de 2 años, 6 madres con niños de 3 años, 6 madres con niños de 4 años, 7 madres con niños de 5 años, dando un total 35 madres con niños entre 0 a 5 años.

Muestra

Para el desarrollo de la investigación, la muestra de estudio fue conformada por las 35 madres de todos los niños menores de 05 años que acudían al consultorio CRED en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Distrito de Casitas, durante el periodo 2023, debido a que la referencia poblacional es un universo muy pequeño.

Muestreo

Fue por conveniencia, se trató de un tipo de muestreo no probabilístico, para ello la muestra fue seleccionada de manera conveniente, dado que están más al alcance del investigador, teniendo en cuenta los siguientes criterios (39).

Criterios inclusión

Madres de niños o niñas, cuyas edades estén comprendidas entre los 0 a 5 años.

Mujeres mayores de edad, en pleno uso de sus facultades, cuyos hijos con edades entre 0 a 4 años, utilizan los servicios CRED.

Criterios exclusión

Madres de familia con algún grado de discapacidad mental, que imposibiliten el llenado de los instrumentos.

Madres de familia que a pesar de tener hijos que acuden a consultorio CRED, no brinden su consentimiento.

3.5. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, tratándose de aquella acción de agrupar procesos o procedimientos estructurados de estudio a través del cual se recogió y analizó distintos datos de una respectiva muestra perteneciente a un universo, del cual se exploró, describió y dio explicación a una serie de particularidades (38).

Como instrumento se utilizó un (01) cuestionario, estructurado en 02 secciones, la primera evaluó la calidad de atención y la segunda sección el grado de satisfacción de las madres, a su vez estas secciones o variables contemplaron sus propias dimensiones, finalmente dicho cuestionario contempló 10 interrogantes para cada sección.

Para la valoración de la calidad de atención, durante el CRED: Se plantearon 10 interrogantes cuyas posibles alternativas, tuvieron una escala valorativa tipo Likert: (0) Nunca, (1) casi nunca, (2) A veces, (3) Casi siempre, (4) Siempre.

De esta manera, al finalizar el correcto llenado de dicha sección, se obtuvo un puntaje máximo de 40 puntos y un puntaje mínimo es de 0 puntos, en su defecto pudo medirse de la siguiente manera:

Muy buena calidad de atención	(36- 40 puntos)
Buena calidad de atención	(31- 35 puntos)
Regular calidad de atención	(21- 30 puntos)
Mala calidad de atención	(10- 20 puntos)
Muy mala calidad de atención	(0- 09 puntos)

Para valorar el nivel de satisfacción, se plantearon otras 10 interrogantes, cuyas posibles respuestas, estuvieron sujetas a ser valoradas como (0) Nunca, (1) Casi

nunca, (2) A veces, (3) casi siempre, (4) Siempre, tal es así, que finalizado el correcto llenado del cuestionario, se obtuvo un puntaje máximo de 40 puntos y un puntaje mínimo es de 0 puntos, en su defecto pudo medirse utilizando la siguiente escala valorativa:

Muy satisfecho	(36- 40 puntos)
Satisfecho	(31- 35 puntos)
Medianamente satisfecho	(21- 30 puntos)
Poco satisfecho	(10- 20 puntos)
Insatisfecho	(0- 09 puntos)

3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación: El instrumento fue sometido al análisis de juicio de expertos, para ello se convocó a un mínimo de 3 profesionales altamente calificados en el tema a estudiar, quienes analizaron cada uno de los ítems contemplados en el cuestionario, encontrando que existe consistencia interna entre los ítems, puesto que se evidenció coherencia y pertinencia con los objetivos planteados, quienes de manera unánime coincidieron.

Confiabilidad: Se aplicó una prueba piloto en un grupo de personas (10 como máximo) con cualidades semejantes a la población objeto del estudio, posteriormente se analizaron los datos obtenidos, los cuales fueron sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,90 siendo este considerado con una Excelente confiabilidad (Anexo 6).

3.7. Método de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación, como una primera medida se solicitó permiso al jefe de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza, de esta manera se facilitó el ingreso para la aplicación del cuestionario a las madres que acuden al control CRED, posteriormente una vez obtenida la aprobación para la ejecución del proyecto y el permiso de ingreso a la IPRESS, se aplicaron los cuestionarios individualmente, para ello se habilitó un lugar cómodo que le otorgue confianza al usuario, además el tiempo para el respectivo llenado fue de 20 minutos, periodo que además incluyó la firma del consentimiento informado.

3.8. . Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información, esta fue ordenada y trasladada a una base estadística, luego fue sometida al procesamiento estadístico y el análisis inferencial de las variables, posteriormente se presentaron los hallazgos en cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis, discusión e interpretación, teniendo en consideración las bases teóricas y los estudios previos. Se utilizó el método estadístico chi cuadrado, que permitió de acuerdo con los resultados aceptar o rechazar la hipótesis de la investigación.

3.9. Aspectos éticos.

Para el desarrollo del estudio, se tuvieron en cuenta, las siguientes consideraciones éticas:

No maleficencia: El estudio no afectó bajo ninguna medida la integridad del participante, puesto que la finalidad fue generar más información respecto a la problemática de interés.

Justicia: Se mantuvo total cuidado, para no incurrir en acciones injustas que vulneren los derechos de las participantes, que propicien la pérdida de la autonomía o su libertad, tanto al momento de tomar la decisión de participar o no en el estudio, así como también al desarrollo del cuestionario.

Autonomía: Cada una de las participantes gozó de la libertad necesaria para el desarrollo del instrumento, bajo ninguna medida la autora intervino en las respuestas o coacciono a las participantes.

Beneficencia: La investigación se realizó con la finalidad de hacer un diagnóstico frente a una problemática, teniendo en cuenta que los beneficios estén dirigidos a la salud colectiva de la población de una determinada jurisdicción.

IV. Resultados

Tabla 1.

Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

		Nivel de satisfacción			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad de atención	Regular	3 (9%)	4 (11%)	0 (0%)	7 (20%)
	Buena	6 (17%)	12 (34%)	0 (0%)	18 (51%)
	Muy buena	0 (0%)	0 (0%)	10 (29%)	10 (29%)
Total		9 (26%)	16 (45%)	10 (29%)	35 (100%)
Chi cuadrado					
Valor		Significancia		Intervalo de confianza	
42,075		0,0000		95%	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, donde se aprecia que 10 (33) madres mencionaron que la calidad de atención era muy buena y se sintieron muy satisfechas, de igual forma, 12 (34%) madres del centro poblado La Choza consideraron una buena calidad de atención brindada además que se sintieron satisfechas, mientras que 6 madres mencionaron que la calidad de atención era buena y se sintieron medianamente satisfechas, por otro lado, solo 7 (20%) madres mencionaron que la calidad de atención era regular de las cuales 4 (11%) se sentían satisfechas y 3 (9%) medianamente satisfechas.

Adicionalmente, en la prueba de chi cuadrado se encontró una significancia de $p=0,000$ con un intervalo de confianza al 95%, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna, y se puede decir estadísticamente que existe una relación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción de las madres que hacen uso del servicio.

Tabla 2.

Calidad de atención brindada, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

	Muy buena		Buena		Regular		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Calidad de atención	10	29%	18	51%	7	20%	35	100%
Humana	11	31%	18	51%	6	18%	35	100%
Técnica Científica	15	43%	13	37%	7	20%	35	100%
Entorno	24	69%	11	31%	0	0%	35	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos la satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención de la IPRESS La Choza, se encontró que 18 madres (51%) categorizaron como buena la calidad de atención brindada, además el 10 (29%) madres la consideraron como muy buena y solo 7 (20%) madres como regular.

En la dimensión humana, se encontró que 18 madres (51%) categorizaron como buena la calidad de atención brindada, además el 11 (31%) madres la consideraron como muy buena y solo 6 (18%) madres como regular. En la dimensión técnica Científica, se encontró que 15 madres (43%) categorizaron como muy buena la calidad de atención brindada, además el 13 (37%) madres la consideraron como buena y solo 7 (20%) madres como regular. En la dimensión entorno, se encontró que 24 madres (69%) categorizaron como muy buena la calidad de atención brindada y 11 (31%) madres la consideraron como buena.

Cabe aclarar que se hizo una clasificación desde muy mala calidad hasta muy buena calidad, sin embargo, ninguna madre considero que la atención era de muy mala o mala calidad de atención, debido a estos y a los resultados planteados se consideró que la calidad de atención brindada por la IPRESS La Choza es buena.

Tabla 3.

Grado de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

	Muy satisfecho		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Total	
	n	%	n	%	N	%	N	%
Satisfacción del usuario	10	29%	16	46%	9	26%	35	100%
Fiabilidad	19	54%	16	46%	0	0%	35	100%
Capacidad de respuesta	21	60%	11	31%	3	9%	35	100%
Seguridad	24	69%	8	23%	3	9%	35	100%
Empatía	24	69%	11	31%	0	0%	35	100%
Elementos tangibles	24	69%	11	31%	0	0%	35	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos el nivel de satisfacción de las madres de respecto a la calidad de atención recibida por la IPRESS La Choza, se obtuvo que el 16 madres (46%) madres se sintieron satisfechas, además 10 madres (29%) se sintieron muy satisfechas y solo 9 madres (26%) se sintieron medianamente satisfechas.

En la dimensión fiabilidad, 19 madres (54%) de madres se sintieron muy satisfechas y 16 madres (46%) se sintieron satisfechas. En la dimensión capacidad de respuesta, 21 madres (60%) se sintieron muy satisfechas, además 11 madres (31%) se encontraron satisfechas y solo 3 madres (9%) se sintieron medianamente satisfechas.

En la dimensión seguridad, 24 madres (69%) se sintieron muy satisfechas, además 8 madres (23%) se sintieron satisfechas y solo 3 (9%) madres se sintieron medianamente satisfechas. Finalmente, en las dimensiones empatía y elementos tangibles se encontró que 24 (69%) de madres se sintieron muy satisfechas y 11 (31%) se sintieron satisfechas.

Tabla 4.

Relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño,

en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

		Nivel de satisfacción			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Dimensión Humana	Regular	3 (8,6%)	3 (8,6%)	0 (0%)	6 (17,1%)
	Buena	6 (17,1%)	12 (34,3%)	0 (0%)	18 (51,4%)
	Muy Buena	0 (0%)	1 (2,9%)	10 (28,6%)	11 (31,4%)
Total		9 (26,7%)	16 (45,7%)	10 (28,6%)	35 (100%)
Chi cuadrado					
Valor		Significancia		Intervalo de confianza	
36,616		0,0000		95%	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos la relación entre la dimensión humana de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción, donde se aprecia que 11 madres (31,4%) mencionaron que la dimensión humana de la calidad de atención era muy buena, de las cuales 10 madres (28,6) se sintieron muy satisfechas y solo 1 (2,9%) madre se sintió solo satisfecha, de igual forma 18 madres (51,4%) mencionaron que la calidad de atención era buena, de las cuales 12 madres (34,3%) se sintieron satisfechas y 6 madres (17,1%) se sintieron solo medianamente satisfechas; por último, 6 madres (17,1%) mencionaron que la calidad de atención era regular, de las cuales 3 madres (8,6%) se sintieron satisfechas y 3 madres (8,6%) se sintieron solo medianamente satisfechas

Además, al realizar la prueba de chi-cuadrado, se encontró una significancia de $p=0,000$ con un intervalo de confianza del 95%, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica estadísticamente que existe una relación entre la dimensión humana de la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción de las madres que utilizan el servicio.

Tabla 5.

Relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño,

en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

		Nivel de satisfacción			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Dimensión	Regular	1 (2,9%)	6 (17,1%)	0	7 (20,0%)
Técnica –	Buena	7 (20,0%)	6 (17,1%)	0	13 (37,1%)
científica	Muy Buena	1 (2,9%)	4 (11,4%)	10 (28,6%)	15 (42,9%)
Total		9 (25,7%)	16 (45,7%)	10 (28,6%)	35 (100%)

Chi cuadrado		
Valor	Significancia	Intervalo de confianza
26,764	0,0000	95%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos la relación entre la dimensión técnico-científico de la calidad de atención y el nivel de satisfacción, donde se destaca que 15 madres (42,9%) mencionaron que este aspecto era muy bueno, entre ellas, 10 madres (28,6%) expresaron sentirse muy satisfechas, 4 madres (11,4%) se sintieron satisfechas, y solo 1 madre (2,9%) se sintió medianamente satisfecha. Del mismo modo, 13 madres (37,1%) mencionaron que la calidad era buena. De ellas, 6 madres (17,1%) se sintieron satisfechas, y 7 madres (20,0%) se sintieron solo medianamente satisfechas. Por último, 7 madres (20,0%) mencionaron que la calidad era regular, entre las cuales 6 madres (17,1%) se sintieron satisfechas y solo 1 madre (2,9%) se sintió medianamente satisfecha.

Además, al realizar la prueba de chi-cuadrado, se encontró una significancia de $p=0,000$ con un intervalo de confianza del 95%, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica estadísticamente que existe una relación entre el aspecto técnico-científico de la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción de las madres que utilizan el servicio.

Tabla 6.

Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres, durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, en la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) “La Choza” – Tumbes 2023.

		Nivel de satisfacción			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Dimensión Buena		3 (8,6%)	8 (22,9%)	0	11 (31,4%)
Entorno Muy Buena		6 (17,1%)	8 (22,9%)	10 (28,6%)	24 (68,6%)
Total		9 (25,7%)	16 (45,7%)	10 (28,6%)	35 (100%)
Chi cuadrado					
Valor		Significancia		Intervalo de confianza	
9,936		0,0280		95%	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario

Observamos la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención. Observamos la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención relacionada con el nivel de satisfacción, donde se destaca que 24 madres (68,6%) mencionaron que este aspecto del entorno de la calidad de atención era muy bueno, de ellas, 10 madres (28,6%) expresaron sentirse muy satisfechas, 8 madres (22,9%) se sintieron satisfechas, y solo 6 madres (17,1%) se sintieron medianamente satisfechas. Del mismo modo, 11 madres (31%) mencionaron que la calidad era buena. Entre ellas, 8 madres (22,9%) se sintieron satisfechas y 3 madres (8,6%) se sintieron solo medianamente satisfechas.

Además, al realizar la prueba de chi-cuadrado, se encontró una significancia de $p=0,0280$ con un intervalo de confianza del 95%, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica estadísticamente que existe una relación entre el entorno de la dimensión relacionada con la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción de las madres que utilizan el servicio.

V. Discusión

En la Tabla 1, se presenta la relación entre la variable calidad de atención y la satisfacción de las madres, se identificaron diferentes niveles de percepción de calidad de atención y satisfacción entre las madres encuestadas. Las madres que consideraron la calidad de atención como muy buena (29% de madres) se sintieron muy satisfechas y las que lo consideraron como buena (51% de madres) se sintieron mayormente satisfechas (34 % madres), mientras que aquellas que la percibieron como regular mostraron niveles variados de satisfacción. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Huillca (19), ya que encontró una gran proporción de madres (52%) que tenían una opinión favorable respecto a la calidad y una alta satisfacción.

Por otro lado, la contrastación de hipótesis mediante la prueba chi cuadrado, se observó una significancia de $p=0,000$, lo que evidencia una relación entre las variables. Este resultado coincide con lo reportado por Córdova (23) el cual ha corroborado esta relación significativa entre las variables mediante la prueba de chi cuadrado donde obtuvo una significancia de $p=0,000$. Asimismo, estos resultados se contrastan en la teoría del control total de calidad, la cual señala que uno de los principales factores para alcanzar la máxima calidad es el enfoque en satisfacer al usuario, y este principio se refleja en los datos obtenidos (30).

Estos resultados fortalecen la idea de que la calidad percibida de la atención está directamente vinculada con la satisfacción de las madres, lo cual puede tener implicaciones significativas para la mejora de los servicios de atención en el programa de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED).

En la Tabla 2, se observó que el 51% de las madres manifestaron que la calidad de la atención es buena, mientras que el 29% expresó que es muy buena. Estos resultados difieren de los hallazgos de Bustamante (20), quien concluyó que la calidad de atención en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) Zaña – Lambayeque es de regular a buena. Mientras que, en la IPRESS La Choza se encontró una calidad que oscila entre buena y excelente.

Estas diferencias podrían deberse a la posible falta de desarrollo en la dimensión Técnica Científica de la IPRESS Zaña – Lambayeque, ya que el 62,3% de las madres mencionaron que la calidad es regular. En contraste, en la IPRESS La Choza, el 52% de las madres consideran que la calidad es buena. Sin embargo, ambos coinciden en la dimensión humana y el entorno, donde el 51,5% y el 46,2% de las madres, respectivamente, mencionaron que la calidad de la atención era buena.

Por otro lado, en la investigación de Córdova (23) en la IPRESS Aguas Verdes, solo un 12% de las madres calificaron la atención de enfermería como regular, mientras que el 72% la consideró buena. Esto se asemeja a los hallazgos de esta investigación, donde el 52% y el 31% de las madres la calificaron como buena y muy buena, respectivamente. Esto subraya la importancia crucial de la dimensión humana en la percepción de la calidad del centro de salud, destacando el trato brindado por el personal de enfermería hacia los infantes y las madres. Este aspecto también se evidencia en los estudios de Castillo (18) y Córdova (23), donde se encontró que el 48,7% y el 80%, respectivamente, tenían un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad brindada por el profesional de enfermería. Este fenómeno se contrasta con la teoría de Carlzon, quien menciona que los empleados son un elemento vital para lograr la calidad (29).

Un aspecto clave encontrado es el papel fundamental que juega la dimensión humana en la percepción de la calidad del servicio de salud, particularmente en lo que respecta al trato brindado por el personal de enfermería hacia los pacientes y sus familias.

En la Tabla 3, se observa que el 46% de las madres se sienten satisfechas con el trato recibido, mientras que el 29% se sienten muy satisfechas. Estos resultados son similares a los encontrados por Chávez (22), donde el 44% de los usuarios se sienten medianamente satisfechos. Sin embargo, Chávez (22) también señala que la fiabilidad y la capacidad de respuesta son buenas, aunque hay deficiencias en los aspectos tangibles. En contraste, en esta investigación se muestra una gran aceptación por parte de las madres hacia los aspectos tangibles.

Por otro lado, García (21), en un centro de salud de Lima, encontró que el 80% de los padres estaban satisfechos con la atención de enfermería. Sin embargo, también expresaron insatisfacción con los aspectos tangibles relacionados con la limpieza del consultorio. Estos resultados sugieren que, en la mayoría de las IPRESS, los elementos tangibles son descuidados. Sin embargo, en el caso de la IPRESS La Choza, este aspecto está bien atendido, como lo evidencia el hecho de que el 69% de las madres se sienten muy satisfechas con ese aspecto. Este hallazgo también se refleja en los estudios de Castillo (18) y Córdova (23), donde se encontró que el 48,7% y el 80% respectivamente, tenían un nivel alto de satisfacción.

Esta alta satisfacción podría motivar a las madres a asistir con mayor frecuencia (33). Además, se contrasta con la teoría de Viveros, la cual menciona que es primordial centrarse en satisfacer las necesidades del usuario para obtener una mejor calidad de atención (30). Estos resultados resaltan la importancia de los aspectos tangibles en la percepción de la calidad del servicio de salud, especialmente en lo relacionado con la limpieza y la presentación de las instalaciones.

En las Tablas 4 a 6, se analiza la relación entre las dimensiones de calidad y la variable de satisfacción del usuario. Mediante la prueba de chi cuadrado para contrastar la hipótesis, se obtuvo un resultado de $p=0,000$ con un intervalo de confianza del 95% en las tres dimensiones, lo que demuestra una relación significativa entre las dimensiones humana, técnica-científica y de entorno con la satisfacción del usuario. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Córdova (23) en el Centro de Salud Aguas Verdes, donde también se encontró una relación

significativa entre estas tres dimensiones, destacando que la dimensión humana presenta una relación más fuerte en comparación con las otras.

Respecto a la dimensión humana, se encontró una prevalencia de 10 (29%) de madres que mencionaron que la calidad de atención es muy buena y se sentían muy satisfechas, además 12 (34%) madres las cuales que mencionaron que la calidad de atención es buena y se sentían satisfechas. Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Apaza (15), el cual encontró una prevalencia del 42% en madres que mencionan que la calidad de atención es buena y se sentían satisfechas, además evidencia la relación entre la dimensión con la variable. Además, destaca la importancia del personal de enfermería para conseguir una satisfacción alta de las madres.

Respecto a la dimensión técnica – científica, se encontró una prevalencia de 10 (29%) de madres que mencionaron que la calidad de atención es muy buena y se sentían muy satisfechas. Estos resultados difieren con lo encontrado por Arce (16) donde el 73% sintieron que la calidad de atención respecto a la dimensión humana era bajo y la sintieron un nivel de satisfacción bajo, esta diferencia podría deber a la falta capacitación del personal e insuficientes recursos técnicos, sin embargo, encuentra relación entre la dimensión técnica – científica y la satisfacción de las madres. Dejando en evidencia que una baja calidad de atención repercute en la satisfacción de las madres.

Respecto a la dimensión entorno, se encontró una prevalencia de 10 (29%) de madres que mencionaron que la calidad de atención es muy buena y se sentían muy satisfechas, además 16 (46%) madres mencionaron se sentían satisfechas con la atención brindada, de las cuales 8 (23%) mencionaron que la calidad de atención es muy buena y 8 (23%) mencionaron que la calidad de atención es buena. Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Arévalo y Medina (17) donde el 67% de madres mencionaron que la calidad atención de atención era alta, de las cuales el 31% sentían una alta satisfacción y el 9% una satisfacción media. Evidenciando la importancia de tener un entorno ordenado y limpio para generar satisfacción en las madres.

Si bien se encontró una relación entre todas las dimensiones y la satisfacción de las madres, se observa que la dimensión humana es la que tiene una mayor

incidencia. Esto se corrobora en la investigación de Hernández et al., (15), donde se determinó que la atención proporcionada por los profesionales de enfermería es un factor determinante en el grado de satisfacción. Asimismo, García (21) demostró que una atención de calidad brindada por los profesionales de enfermería genera un mayor grado de satisfacción. Estos hallazgos se contrastan con la teoría de Carlzon (29), quien describe que los empleados, en este caso el personal de enfermería, son un factor clave para lograr una buena calidad en el servicio.

El rol del Profesional de Enfermería implica convertir la ciencia en el arte de cuidar, este cuidado abarca, asistir y ayudar al individuo de manera integral, considerando sus necesidades individuales y diversas circunstancias; lo que implica vocación, conocimientos, espiritualidad y responsabilidad ética. Para así lograr la satisfacción del usuario mediante paciencia, innovación, responsabilidad y respeto, además de una evaluación constante del desempeño del profesional de enfermería. Supervisar la satisfacción del usuario es crucial para investigaciones en salud, permitiendo evaluar la calidad de la atención brindada en las instituciones de salud.

VI. Conclusiones

Existe una relación positiva directa entre la calidad de atención brindada por el IPRESS La Choza con la satisfacción de las madres que hacen uso del servicio con un nivel de significancia de $p=0,000$ lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna general.

La calidad de atención brindada por el IPRESS La Choza es Buena para el 51% de madres y el 29% considera que la calidad es muy buena.

El 46% de las madres se sienten satisfechas y un 29% se sienten muy satisfechas con la atención recibida en el IPRESS La Choza.

Con respecto a la Dimensión Humana de la variable calidad de atención, esta se relaciona de forma positiva y directa con la satisfacción de las madres, con un nivel de significancia de $p=0,000$ lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna específica 1.

Con respecto a la Dimensión Técnica – científica de la variable calidad de atención, esta se relaciona de forma positiva y directa con la satisfacción de las madres con un nivel de significancia de $p=0,000$ lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna específica 2.

Con respecto a la Dimensión Entorno de la variable calidad de atención, esta se relaciona de forma positiva y directa con la satisfacción de las madres con un nivel de significancia de $p=0,000$ lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna específica 3.

VII. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados y conclusiones generadas se recomienda lo siguiente:

El jefe de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes, implemente programas de formación continua para el personal, centrándose en el desarrollo de habilidades interpersonales y técnicas específicas relacionadas con la atención a las madres.

El jefe de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes, realice una evaluación exhaustiva del entorno de atención para identificar posibles mejoras en la infraestructura, mobiliario y condiciones generales que puedan afectar la experiencia de las madres e implementar cambios según las necesidades identificadas para crear un entorno más acogedor y cómodo.

El profesional de enfermería de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes, realice sistemas regulares de encuestas y retroalimentación para obtener opiniones de las madres sobre su experiencia y utilizar esta retroalimentación para realizar ajustes y mejoras continuas en los servicios ofrecidos.

El profesional de enfermería de la Institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) La Choza – Tumbes, realice campañas de sensibilización en la comunidad para educar a las madres sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos, destacando los esfuerzos realizados para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

VIII. Referencias Bibliográficas

- (1) Naciones Unidas. Objetivo 2: Poner fin al hambre. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/>
- (2) Universidad Internacional de La Rioja. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
- (3) Fundación Acción contra el Hambre. Atención integral de la primera infancia. ¿Sabes por qué es tan necesaria?. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.accioncontraelhambre.org/es/atencion-integral-primera-infancia>
- (4) Asociación Mexicana de vacunología. Bajas Coberturas De Vacunación En México. [Internet]. Vacunación; 25 de junio del 2022. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://vacunacion.org/2022/06/25/bajas-coberturas-de-vacunacion-en-mexico/#:~:text=La%20cobertura%20global%20cay%C3%B3%20del,%20aument%C3%B3%20en%203%2C4%20millones>
- (5) Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia. Nuevos datos indican una disminución de la confianza en las vacunas infantiles de hasta 44 puntos porcentuales en algunos países durante la pandemia de COVID-19. [Internet]. Nueva York; 20 de abril del 2023. 2023 [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/nuevos-datos-indican-disminucion-confianza-vacunas-infantiles>

- (6) Organización Panamericana de la Salud. Salud del niño. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
- (7) Organización Panamericana de la Salud. Determinantes ambientales y sociales de la salud [Internet]. 1^{era} ed. Washington: McGraw-Hill; 2010 [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51688>
- (8) Resolución Ministerial que aprueba la Norma Técnica de salud para el manejo terapéutico y preventivo de la anemia en niños, adolescentes, mujeres gestantes y puérperas. RM N° 250-2017/MINSA. Publicado en el diario oficial El Peruano, 12 de abril del 2017. Disponible en: <https://anemia.ins.gob.pe/rm-ndeq-250-2017-minsa>
- (9) Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia. En los últimos tres años el mundo perdió los avances de más de una década en inmunización infantil. [Internet]. Lima; 17 de abril del 2023. 2023 [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/ultimos-tres-anos-mundo-perdio-avances-mas-de-una-decada-inmunizacion-infantil-informe-unicef>
- (10) Ministerio de Salud. Seis de cada diez menores de tres años reciben controles periódicos en establecimientos de salud. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/12702-seis-de-cada-diez-menores-de-tres-anos-reciben-controles-periodicos-en-establecimientos-de-salud>
- (11) Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2022 - Nacional y Departamental [Internet]. 2022. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1898/libro.pdf
- (12) Instituto Nacional de Estadística e Informática. Se incrementa niñas y niños menores de 3 años de edad que acceden al control de crecimiento y desarrollo del niño sano [Internet]. Lima: 6 de septiembre del 2019. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/se-incrementa-ninas-y-ninos->

[menores-de-3-anos-de-edad-que-acceden-al-control-de-crecimiento-y-desarrollo-del-nino-sano-11761/](#)

- (13) Márquez Tapia PM, Tinizhañay Peralta VB. Efectos del aislamiento social en el control del niño sano en menores de dos años, en centros de salud El Valle y Parque Iberia, Cuenca, periodo 16 marzo - 16 agosto del año 2020. [Tesis para optar el título de Médico]. Cuenca: Universidad del Azuay; 2022. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12398>
- (14) Hernández Cataño MP, Prada Comas MA, Briñes Guzmán ER, López Benavides IR. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. Revista Neuronum [Internet]. 2020;6(3):25–39. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269/295>
- (15) Apaza Chalco H. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen De La Candelaria Puno – 2023. [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Puno: Universidad Privada San Carlos; 2023. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/534>
- (16) Arce Vega RN. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del hospital municipal de Los Olivos - Lima 2022. [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9040>
- (17) Arévalo Campos S, Medina Monteza E. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023. [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional de San Martín; 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11458/5531>
- (18) Castillo Chung DA. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5145>
- (19) Huilca Bautista LM. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. In crescendo.

- 2022;13(1):49-62. [Consultado el 7 de abril del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8915801>
- (20) Bustamante AR. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83439>
- (21) García Poma EE. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16522>
- (22) Chávez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
- (23) Córdova Barrios CI. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63825>
- (24) Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M. N° 990-2010/MINSA. Publicado en el diario oficial El Peruano, 1 de junio del 2011. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321702-norma-tecnica-de-salud-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-de-la-nina-y-el-nino-menor-de-cinco-anos-r-m-n-990-2010-minsa>
- (25) Albinez Pérez DE, García Ipanaqué LI, Avalo Castillo de Huamán LC. Aplicación del programa de control crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años, y la percepción de sus madres usuarias en el Centro de Salud de Tumán, Lambayeque. [Tesis para optar el grado de magíster en Gerencia Social]. Lambayeque: Pontificia Universidad Católica el Perú; 2018 Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12404/10242>

- (26) Ministerio de Salud. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
- (27) Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- (28) Villar Peña A. Los conceptos de calidad en Salud. Infodir [Internet]. 2011;(12). [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/305>
- (29) Calidad y ADR. Gurús de la calidad: Jan Carlzon [Internet]. Gehisy; 20 de enero del 2010. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-kaoru-ishikawa/%0Ahttps://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>
- (30) Psicología y Mente. Las 4 fases de la Psicoterapia (y sus características) [Internet]. Nahum Montagud R; 23 de abril del 2020. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/clinica/fases-de-psicoterapia>
- (31) Universidad de Bío-Bío. Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio [Internet]. Castillo morales E; 16 de marzo del 2010. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- (32) Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev.Med.Electrón [Internet]. 2018;40(4),1002-1010. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- (33) Jiménez M, Cruz G, Ortega C, Cruz M, Quintero M, Mendoza E, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enf Cardiol [Internet]. 2003;11(2):58–65 [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>

- (34) Carina RM. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación [Internet]. 2000;3:139-153. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- (35) Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis para obtener el grado de licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, 2021. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
- (36) ESSALUD. Primera Infancia. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://portal.essalud.gob.pe/index.php/etapa-infantil/>
- (37) Superintendencia Nacional de Salud. Mundo IPRESS. [Internet]. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/mundo-ipress/>
- (38) Hernandez, R; Fernandez, C & Baptista M. Metodología de la Investigación [Internet]. 4^{ta} ed. México: McGraw-Hill; 2014. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/0B7gC0vup46j2TUh2T2FjR1V2WVv/view?resourcekey=0-D7WWUB9D_0ffpl-FZjUqyw
- (39) Garcimartín-Cerezo P. Enfermería e investigación cualitativa: Evidencia en el Cuidado. Enfermería en Cardiología. 2016;23(69):23–9. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: https://enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/69_01.pdf
- (40) Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. 17 de septiembre del 2021. [Consultado el 14 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023?	<p>Hipótesis Alternativa (H₁): Si existe, relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023.</p> <p>Hipótesis Nula (H₀): No existe, relación entre la calidad de atención y el nivel de</p>	<p>General: Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el tipo de calidad de atención brindado por los profesionales de enfermería, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023. • Conocer el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023. 	<p>Calidad de atención, Servicio ofrecido por los profesionales de enfermería a los niños menores de 5 años durante el control de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>Humana Técnico científico Entorno</p>	<p>Enfoque: Aplicada- Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población y muestra: Todas las madres de familia que acuden al control de</p>

<p>satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el nivel de relación entre la dimensión científico-técnica de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023. • Describir el nivel de relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023. • Describir el nivel de relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023. 	<p>Satisfacción del usuario, Grado de cumplimiento de la IPRESS la Choza durante el control de crecimiento en niños menores de 5 años, respecto a las expectativas de la madre en relación a lo realmente recibido.</p>	<p>Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Elementos tangibles.</p>	<p>crecimiento y desarrollo en el puesto de salud La Choza - Distrito Casitas, durante el periodo 2023. Instrumento: Cuestionario.</p>
--	---	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Calidad de atención	Hace referencia al servicio, centrado en el individuo, familia y comunidad, teniendo elementos óptimos como servicios seguros, efectivos, oportunos, eficientes e igualitarios, estos atributos muchas veces se determinan por la disposición del servicio y una gestión adecuada (33).	Servicio ofrecido por los profesionales de enfermería a los niños menores de 5 años durante el control de crecimiento y desarrollo.	Científico Técnica	Conocimientos y procedimientos.	Muy buena (36- 40 puntos)
			Humana	Actitud del profesional.	Buena (31- 35 puntos)
			Entorno	Ambientes	Regular (21- 30 puntos)
					Mala (10- 20 puntos)
					Muy mala (0- 09 puntos)
	Expresión referida a la valoración	Grado de cumplimiento de	Fiabilidad.	Respeto durante la atención.	Muy satisfecho (21- 30 puntos)

Anexo 3.Solicitud de permiso – Puesto de salud La Choza – DIRESA Tumbes.

Señor:

Jefe de la IPRESS La choza
Dirección regional salud
Tumbes

Asunto: Solicito facilidades para ejecución de Tesis

Fecha: Tumbes, 15 de agosto de 2023

Yo Rodríguez Castro, Betsy Lizeth, bachiller en enfermería, egresada de la Universidad Nacional De Tumbes, ante usted me presento y expongo:

Que encontrándome en proceso de gestión de mi título profesional como Licenciada en enfermería y siendo un requisito indispensable la elaboración, presentación y ejecución de un estudio científico, recurro a usted para manifestar que estoy desarrollando la investigación titulada - **Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023**, por lo que solicito respetuosamente a su persona tenga a bien brindar las facilidades para desarrollar dicho estudio, y se me otorgue el respectivo permiso para acceder a los ambientes y usuarias que acuden al Control CRED en la IPRESS que usted dirige.

Precisando que dicho estudio, cumplirá estrictamente con los códigos de ética inmersos en toda investigación, asimismo tendrá respeto y cuidado de la integridad de las mujeres que accedan participar voluntariamente.

Rodríguez Castro, Betsy Lizeth

Br. Enfermería

Anexo 4.Consentimiento informado

Consentimiento informado

El actual proyecto de tesis titulado Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023, desarrollado por la bachiller en enfermería **Rodríguez Castro, Betsy Lizeth, egresada de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad nacional de Tumbes**, cuyo fin es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el puesto de salud La Choza – Tumbes 2023, para ello será necesario que usted otorgue su consentimiento antes de participar.

En ese sentido, si usted accede ser partícipe de la investigación, tenga la seguridad de que las respuestas a cada una de las interrogantes planteadas se resguardaran y serán realizadas bajo estricta reserva, por otro lado, el desarrollo del cuestionario le tomara 15 minutos aproximadamente de su valioso tiempo, el investigador se compromete a explicar cada uno de los procedimientos para el correcto desarrollo del cuestionario, como también a respetar su derecho a la libre elección de participar y poder retirarse del estudio si usted estima conveniente, si durante el desarrollo del cuestionario se genera alguna inquietud o duda el aplicador del instrumento deberá absolverla y orientarle.

Gracias, antemano.

Yo, madre de familia de un menor de _____ meses de edad, que acude al consultorio de enfermería en el puesto de salud La Choza – Casitas, para el respectivo control de crecimiento y desarrollo de mi menor hijo, mediante el presente, acepto ser partícipe de la investigación, después de haber recibido la información sobre su objetivo, también he sido instruida para hacer un correcto desarrollo del cuestionario, el tiempo que tomara llenarlo, además que los datos que se logren obtener serán utilizados con fines estrictamente educativos y serán manejados bajo completa reserva y confidencialidad.

Firma

DNI:

Huella:

Anexo 5. Cuestionario para determinar calidad de atención, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de salud - La Choza – Tumbes 2023.

DATOS GENERALES:

Edad de la madre: ----- Grado instrucción: ----- Ocupación: -----

Religión: ----- Procedencia: ----- N° de hijos: -----

Edad del niño: ----- Sexo: ----- N° de control: -----

INSTRUCCIÓN: Leer cuidadosamente las interrogantes y responda con total sinceridad

	CALIDAD DE ATENCION	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
HUMANA	1. Considera que el profesional en enfermería responsable de atender a su niño conoce los procedimientos y actúa con seguridad.					
	2. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el desarrollo infantil de su niño.					
	3. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el crecimiento de su niño.					
TECNIC CIENTIFICA	4. El profesional de enfermería saluda respetuosamente al iniciar la consulta.					
	5. Considera que la explicación que realiza el profesional es entendible.					
	6. Al culminar la atención el profesional, precisa instrucciones y la fecha del próximo control.					
ENTORNO	7. Existe una sala exclusiva para evaluar el desarrollo infantil.					
	8. Considera adecuado el área de atención CRED.					
	9. Considera que el ambiente CRED se encuentra ordenado.					
	10. Considera que el ambiente CRED es amplio.					

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Fiabilidad.	1. Considera que la atención CRED que ofrece la IPRESS se realiza respetando el orden de llegada.					
	2. Recibe información sobre las vacunas, tamizajes, suplementación y demás acciones a desarrollar para un control CRED integral y completo.					
Capacidad de respuesta.	3. Todas sus atenciones y consejerías son registradas, en la historia clínica.					
	4. Durante la atención CRED, le ha realizado a su niño, exámenes de hemoglobina y se le ha indicado pasar con odontología, nutrición y psicología, al menos una vez.					
Seguridad.	5. Consideras que el enfermero aplica rigurosamente los procedimientos de bioseguridad, antes de manipular las vacunas y otros.					
	6. El lavado de manos es una práctica constante, que desarrolla el profesional de enfermería.					
Empatía.	7. El o la enfermera que atiende a su niño, le saluda cortésmente y se asegura de conocer sus necesidades.					
	8. Al finalizar la atención, el profesional se asegura que usted comprenda las consejerías y demás orientaciones recibidas.					
Elementos tangibles.	9. El establecimiento cuenta con hemocontrol, hemoqui, u otro equipo para el control de hemoglobina.					
	10. La IPRESS cuenta con servicios higiénicos accesibles y limpios.					

Anexo 6. Validez del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL:

Nombres y Apellidos: Lic. Enf. Julissa Infante Saavedra

Lugar de Centro laboral: Centro Salud La Cruz

Cargo que desempeña: Resp. Etapa Niño

Instrumento a validar: Cuestionario para determinar calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, IPRESS La Choza – Tumbes 2023.

Autora: Bach. Betsy Lizeth Rodríguez Gastó.

		SI	NO
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓	
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓	
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓	
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓	
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓	
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓	
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓	

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 04-10-2023

Julissa ISJ

Julissa Infante Saavedra
 Lic. en Enfermería
 CEP 42777

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL:

Nombres y Apellidos: Rafael Yacela Yamunaque

Lugar de Centro laboral: Centro de salud - Corrales.

Cargo que desempeña: Licenciado en Enfermería.

Instrumento a validar: Cuestionario para determinar calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, IPRESS La Choza - Tumbes 2023.

Autora: Bach. Betsy Lizeth Rodríguez Castro

		SI	NO
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓	
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓	
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓	
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓	
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓	
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		✓
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓	
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓	

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 27/9/23



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL:

Nombres y Apellidos: Lic. ENF. Julissa Infante Saavedra

Lugar de Centro laboral: Centro Salud La Cruz

Cargo que desempeña: Resp. Etapa Niño

Instrumento a validar: Cuestionario para determinar calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario durante el control de crecimiento y desarrollo, IPRESS La Choza - Tumbes 2023.

Autora: Bach. Betsy Lizeth Rodríguez Castro.

		SI	NO
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓	
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓	
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓	
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓	
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓	
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓	
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓	

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si () No ()

Fecha: 04-10-2023

Julissa ISJ
Julissa Infante Saavedra
Lic en Enfermería
CEP 42777

Anexo 7. Prueba de Confiabilidad del instrumento

En el instrumento (Cuestionario para determinar calidad de atención, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de salud - La Choza – Tumbes 2023) se usó el test de confiabilidad de Cronbach, este test es una medida común para evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems en una escala. Un valor más alto de alfa indica una mayor confiabilidad. Los resultados de las encuestas fueron los siguientes:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	total, f2	
E1	5	5	3	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	84	
E2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
E3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	85	
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99	
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	99	
E6	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	83	
E7	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	95	
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	
VARIANZA	0,45	0,09	0,41	0,44	0,41	0,09	0,09	0,44	0,09	0,41	0,64	0,38	0,38	0,16	0,41	0,21	0,84	0,41	0,38	0,41		

Con estos datos, aplicamos la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

k:	Número de ítems del instrumento:	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems:	7.08
S_r^2 :	Varianza total del instrumento:	46.56

Aplicando la formula nos da un valor de **0.89** lo cual nos indica que el instrumento es **Excelente confiabilidad**. Según la siguiente escala.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 8. Resultados de las encuestas

E1

ANEXO 4

Cuestionario para determinar calidad de atención, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de salud - La Choza - Tumbes 2023.

DATOS GENERALES:

Edad de la madre: 32a Grado instrucción: Secundaria Ocupación: Amadora
 Religión: Católica Procedencia: La Choza - Conito N° de hijos: 3
 Edad del niño: 03a Sexo: F N° de control: 25

INSTRUCCIÓN: Leer cuidadosamente las interrogantes y responda con total sinceridad

	CALIDAD DE ATENCION	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
HUMANA	1. Considera que el profesional en enfermería responsable de atender a su niño conoce los procedimientos y actúa con seguridad.					✓
	2. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el desarrollo infantil de su niño.					✓
	3. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el crecimiento de su niño.			✓		
TECNIC CIENTIFICA	4. El profesional de enfermería saluda respetuosamente al iniciar la consulta.			✓		
	5. Considera que la explicación que realiza el profesional es entendible.					✓
	6. Al culminar la atención el profesional, precisa instrucciones y la fecha del próximo control.					✓
ENTORNO	7. Existe una sala exclusiva para evaluar el desarrollo infantil.				✓	
	8. Considera adecuado el área de atención CRED.			✓		
	9. Considera que el ambiente CRED se encuentra ordenado.				✓	
	10. Considera que el ambiente CRED es amplio.			✓		

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Fiabilidad.	1. Considera que la atención CRED que ofrece la IPRESS se realiza respetando el orden de llegada.				/	
	2. Recibe información sobre las vacunas, tamizajes, suplementación y demás acciones a desarrollar para un control CRED integral y completo.					/
Capacidad de respuesta.	3. Todas sus atenciones y consejerías son registradas, en la historia clínica.					/
	4. Durante la atención CRED, le ha realizado a su niño, exámenes de hemoglobina y se le ha indicado pasar con odontología, nutrición y psicología, al menos una vez.				/	
Seguridad.	5. Consideras que el enfermero aplica rigurosamente los procedimientos de bioseguridad, antes de manipular las vacunas y otros.					/
	6. El lavado de manos es una práctica constante, que desarrolla el profesional de enfermería.					/
Empatía.	7. El o la enfermera que atiende a su niño, le saluda cortésmente y se asegura de conocer sus necesidades.			/		
	8. Al finalizar la atención, el profesional se asegura que usted comprenda las consejerías y demás orientaciones recibidas.			/		
Elementos tangibles.	9. El establecimiento cuenta con hemocontrol, hemoquiu, u otro equipo para el control de hemoglobina.					/
	10. La IPRESS cuenta con servicios higiénicos accesibles y limpios.					/

ANEXO 4

Cuestionario para determinar calidad de atención, durante el control de crecimiento y desarrollo, en el Puesto de salud - La Choza - Tumbes 2023.

DATOS GENERALES:

Edad de la madre: 29 años Grado instrucción: Superior Ocupación: Arma de coccina
 Religión: Católica Procedencia: La Choza - Conito N° de hijos: 02
 Edad del niño: 03 años Sexo: F N° de control: 25

INSTRUCCIÓN: Leer cuidadosamente las interrogantes y responda con total sinceridad

	CALIDAD DE ATENCION	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
HUMANA	1. Considera que el profesional en enfermería responsable de atender a su niño conoce los procedimientos y actúa con seguridad.					/
	2. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el desarrollo infantil de su niño.					/
	3. Considera que el profesional de enfermería realiza de manera adecuada los procedimientos para evaluar el crecimiento de su niño.					/
TECNIC CIENTIFICA	4. El profesional de enfermería saluda respetuosamente al iniciar la consulta.					/
	5. Considera que la explicación que realiza el profesional es entendible.					/
	6. Al culminar la atención el profesional, precisa instrucciones y la fecha del próximo control.					/
ENTORNO	7. Existe una sala exclusiva para evaluar el desarrollo infantil.					/
	8. Considera adecuado el área de atención CRED.					/
	9. Considera que el ambiente CRED se encuentra ordenado.					/
	10. Considera que el ambiente CRED es amplio.					/

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nunca (0)	Casi nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Fiabilidad.	1. Considera que la atención CRED que ofrece la IPRESS se realiza respetando el orden de llegada.			/		
	2. Recibe información sobre las vacunas, tamizajes, suplementación y demás acciones a desarrollar para un control CRED integral y completo.					/
Capacidad de respuesta.	3. Todas sus atenciones y consejerías son registradas, en la historia clínica.					/
	4. Durante la atención CRED, le ha realizado a su niño, exámenes de hemoglobina y se le ha indicado pasar con odontología, nutrición y psicología, al menos una vez.					/
Seguridad.	5. Consideras que el enfermero aplica rigurosamente los procedimientos de bioseguridad, antes de manipular las vacunas y otros.					✓
	6. El lavado de manos es una práctica constante, que desarrolla el profesional de enfermería.					/
Empatía.	7. El o la enfermera que atiende a su niño, le saluda cortésmente y se asegura de conocer sus necesidades.					✓
	8. Al finalizar la atención, el profesional se asegura que usted comprenda las consejerías y demás orientaciones recibidas.					/
Elementos tangibles.	9. El establecimiento cuenta con hemocontrol, hemoqui, u otro equipo para el control de hemoglobina.					/
	10. La IPRESS cuenta con servicios higiénicos accesibles y limpios.					/

Anexo 9. Evidencias fotográficas

