



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

**TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN  
AL CONSULTORIO CRED, DE DOS IPRESS, IQUITOS  
2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ENFERMERÍA

**AUTORES : BACH. CLAUDIA CRISTINA DOMÍNGUEZ VALLES  
BACH. DENNISE LILIANA RODRÍGUEZ LACHE**

**ASESORA : DRA. LUZ ANGÉLICA NORIEGA CHEVEZ**

**SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERU**

**2023**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente de Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada :

### **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED, DE DOS IPRESS, IQUITOS 2023”**

De las alumnas: **CLAUDIA CRISTINA DOMÍNGUEZ VALLES Y DENNISE LILIANA RODRÍGUEZ LACHE**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **18% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 18 de Octubre del 2023.



**Arq. Jorge L. Tapullima Flores**  
Presidente del comité de Ética - UCP

# Resultados\_UCP\_ENFERMERIA\_2023\_T\_CLAUDIA DOMINGUEZ VALLES Y DENNISE RODRIGUEZ LACHE\_VI

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ups.edu.pe">repositorio.ups.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Claudia Dominguez Valles
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Resultados_UCP_ENFERMERIA_2023_T_CLAUDIA DOMINGUEZ...
Nombre del archivo:	023_T_CLAUDIA_DOMINGUEZ_VALLES_Y_DENNISE_RODRIGUE...
Tamaño del archivo:	669.66K
Total páginas:	44
Total de palabras:	9,881
Total de caracteres:	49,082
Fecha de entrega:	18-oct.-2023 11:24a. m. (UTC-0400)
Identificador de la entre...	2199743347

### RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la correlación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que acuden a la clínica CRED, en dos IPRESS, Iquitos 2023. Para la evaluación se empleó un diseño cuantitativo, no experimental y prospectivo, estudiar. Fueron 274 madres que acudieron a la institución a observar a su hijo. Utilizando la encuesta y un instrumento, se administraron dos cuestionarios para evaluar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción. El coeficiente Alfa obtenido por Cronbach indicó una validez de 94,44% y 92,22% para los instrumentos. El grado de satisfacción en la atención materna es moderadamente alto y medio, respectivamente. Esto corresponde a una relación estadísticamente significativa entre las dos variables, siendo el 5,5% insatisfecho, el 97,4% Alto y el 2,6% Medio. (Ha).

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción, madres.

ix

iv

## **DEDICATORIA**

A Dios todopoderoso, a mi mamá quien fue el pilar en mi vida académica, mi pequeño hijo Jared Estephano quien fue el motivo de mi perseverancia y a mi familia por el apoyo incondicional en todo momento.

**CLAUDIA CRISTINA DOMÍNGUEZ VALLES.**

A Dios por llegar hasta aquí porque es un esfuerzo muy grande para mí, a mis padres y a mi familia por su apoyo incondicional en mi carrera profesional desde el principio hasta el final, sin ellos no sería posible este acontecimiento.

**DENISE LILIANA RODRÍGUEZ LACHE.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por la salud nuestra, a nuestros padres por su increíble esfuerzo y motivación, a nuestra asesora Dra. Luz Angélica Noriega Chevez por sus conocimientos y su dedicada paciencia hacia nosotras.

Asimismo, expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la IPRESS SAN ANTONIO y a la IPRESS MORONACOCHA, por permitir y ser participe del desarrollo de la investigación científica en la Región.

No menos importante, reconocemos y premiamos la dedicación, compromiso y transparencia de cada uno de los miembros del jurado que fue nuestra base para poder realizar y culminar este proyecto de tesis.

Y para terminar agradecemos a la cuna de nuestro desarrollo académico, la **UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ** por residir a diversos profesionales de calidad.

**CLAUDIA CRISTINA DOMÍNGUEZ VALLES.**

**DENNISE LILIANA RODRÍGUEZ LACHE.**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 1512-2022-UCP-FCS, del 22 de diciembre de 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

✚ Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada	Presidente
✚ Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba	Miembro
✚ Lic. Enf. Dersy Iglesias Curto	Miembro

Como Asesora: **Dra. Luz Angélica Noriega Chevez.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 02:00 p.m. horas, del día viernes 10 de noviembre de 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico, del Programa Académico de ENFERMERIA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED, DE DOS IPRESS, IQUITOS 2023.**

Presentado por las sustentantes:

**CLAUDIA CRISTINA DOMINGUEZ VALLES**  
**DENNISE LILIANA RODRIGUEZ LACHE**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*Respondidos Satisfactoriamente.*

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *EXCELENCIA*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

**Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada**  
**Presidente**

**Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba**  
**Miembro**

**Lic. Enf. Dersy Iglesias Curto**  
**Miembro**

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

## HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED, DE DOS IPRESS, IQUITOS 2023.



Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada  
Presidente



Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba  
Miembro

Lic. Enf. Dersy Iglesias Curto  
Miembro



Dra. Luz Angélica Noriega Chevez  
Asesora

## INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Portada	i
Constancia de antiplagio	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Acta de sustentación	vii
Hoja de aprobación	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>Capítulo I. Marco teórico</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes del estudio	15
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Definición de términos básicos	30
<b>Capítulo II. Planteamiento del problema</b>	<b>32</b>
2.1. Descripción del problema	32
2.2. Formulación del problema	33
2.2.1 Problema general	33
2.2.2 Problemas específicos	33
2.3. Objetivos	34
2.3.1. Objetivo general	34
2.3.2. Objetivos específicos	34
2.4. Justificación de la investigación	34
2.5. Hipótesis	35
2.6. Variables	36
2.6.1. Identificación de las variables	36
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables.	36
2.6.3. Operacionalización de las variables	38

<b>Capítulo III. Metodología</b>	40
3.1. Tipo y diseño de investigación.	40
3.2. Población y muestra.	40
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	41
3.4. Procesamiento y análisis de datos.	43
3.5. Aspectos bioéticos	44
<b>Capítulo IV. Resultados</b>	45
<b>Capítulo V. Discusión, conclusión y recomendaciones</b>	54
Referencias bibliográficas	58
<b>ANEXOS</b>	65
Anexo 1. Matriz de consistencia	65
Anexo 2. Validación del instrumento	66
Anexo 3. Consentimiento Informado	67
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	68

## INDICE DE TABLAS

		<b>Páginas</b>
Tabla 1	Calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	45
Tabla 2	Aspectos técnicos evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	46
Tabla 3	Aspectos humanos evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	47
Tabla 4	Aspectos del entorno evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	48
Tabla 5	Grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de una IPRESS, Iquitos 2023.	49
Tabla 6	Aspectos evaluados en el grado de satisfacción de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	50
Tabla 7	Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Páginas</b>
Gráfico 1	Calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	45
Gráfico 2	Grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de una IPRESS, Iquitos 2023.	49
Gráfico 3	Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.	53

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la correlación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que acuden a la clínica CRED, en dos IPRESS, Iquitos 2023. Para la evaluación se empleó un diseño cuantitativo, no experimental y prospectivo. estudiar. Fueron 274 madres que acudieron a la institución a observar a su hijo. Utilizando la encuesta y un instrumento, se administraron dos cuestionarios para evaluar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción. El coeficiente Alfa obtenido por Cronbach indicó una validez de 94,44% y 92,22% para los instrumentos. El grado de satisfacción en la atención materna es moderadamente alto y medio, respectivamente. Esto corresponde a una relación estadísticamente significativa entre las dos variables, siendo el 5,5% insatisfecho, el 97,4% Alto y el 2,6% Medio. (Ha).

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción, madres.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the correlation between the quality of care and the level of satisfaction of mothers of children attending the CRED clinic, in two IPRESS, Iquitos 2023. A quantitative, non-experimental and prospective design was used for the study. There were 274 mothers who came to the institution to observe their child. Using the survey and an instrument, two questionnaires were administered to evaluate the quality of care and the level of satisfaction. The alpha coefficient obtained by Cronbach indicated a validity of 94.44% and 92.22% for the instruments. The degree of satisfaction with maternal care is moderately high and medium, respectively. This corresponds to a statistically significant relationship between the two variables, with 5.5% being dissatisfied, 97.4% high and 2.6% medium.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, mothers.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes del estudio

#### Internacionales

El estudio realizado por Ayovi, L. (Ecuador, 2021) tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de emergencia del hospital Básico Esmeraldas. El enfoque fue una combinación de métodos cuantitativos, descriptivos, de análisis de síntesis y deductivos, y transversales. El proceso comprendió una encuesta que fue evaluada y documentada en el marco teórico, diagnóstico del tema planteado y análisis. Esto incluyó la población de 9,285 pacientes atendidos de mayo a junio de 2020, donde utilizamos una muestra probabilística de 436 hombres y mujeres. El estudio reveló que el 58,03% de los usuarios que acuden a urgencias se mostraron satisfechos con la atención brindada, mientras que el 41,97% se quejó de la calidad de la atención y del servicio. Estos factores incluyeron el tiempo, la atención de los vecinos cercanos y el estado del edificio del establecimiento. (1)

El objetivo de la investigación de Coz J. Cuba en la provincia de Tungurahua (Ecuador, 2021) evaluaron el nivel de satisfacción materna con orientación telefónica sobre la suplementación con hierro proporcionada por enfermeras en un centro materno infantil de toda la provincia. Empleando un enfoque descriptivo transversal y observando a 45 madres de entre 6 y 35 meses, examinaron la satisfacción mamaria utilizando los criterios, con una validez de 0,8193 y confiabilidad de 0,827. Demostraron altos niveles de satisfacción en diversos aspectos técnico científico e interpersonal, así como en el elemento ambiente tecnológico con nivel de satisfacción medio o alto, incluyendo mujeres de zonas rurales que reportaron estar distantes de sus cuidadores biológicos. También se encontró que el nivel de satisfacción presenta porcentajes significativos en los niveles bajo,

medio y alto, siendo este último ligeramente más prevalente (42%). Además, hay evidencia que sugiere que existen fuertes asociaciones entre las dimensiones de las variables y los constructos generales ( $p < 0,01$ ). (2)

Fario J. et al (Ecuador 2018) examinaron la calidad de la atención brindada en las Unidades de Atención Primaria de Salud que se encuentran actualmente en funcionamiento. Se utilizó un marco descriptivo, transversal y cuantitativo, sin intervención experimental alguna. La encuesta encontró que el 77% de los usuarios están satisfechos con el equipamiento y la infraestructura de los centros de salud. Además, el 83% de los encuestados considera que el nivel de comodidad y el volumen de las camillas son satisfactorios en términos de comodidad. (3)

Una IPS de primer nivel del Municipio de Finlandia realizó una investigación sobre la satisfacción de los padres y cuidadores de niños menores de 5 años que participan en el seguimiento del crecimiento y desarrollo, según lo determinado por Londoño (Y. et al) en Colombia 2018. En la revista *Pediatrics*, vol., se publicó esta investigación. Según la encuesta, el 90,0% de los padres y/o cuidadores que visitan el centro de salud para monitorear el crecimiento y desarrollo reportaron altos niveles de satisfacción, mientras que el 10,0% tuvo puntajes diferentes en cuanto a la espera. tiempo previo a la llegada o periodo de control, atención de los mismos, o aclaración de dudas demostradas. (4)

## **Nacionales**

Martínez C. Eileem P. (Trujillo 2022) opinó sobre la calidad de la atención y la satisfacción con el seguimiento del crecimiento y desarrollo infantil en el Centro de Salud Pomalca. Los datos se obtuvieron de 169 individuos mediante muestreo intencional no probabilístico, con la ayuda

de dos instrumentos válidos y confiables. Los hallazgos indican que el nivel de satisfacción se caracteriza por un porcentaje alto a un nivel bajo, niveles medio y alto, con proporciones comparativamente altas (42%). Las medidas generales del constructo también estuvieron fuertemente correlacionadas con las variables ( $p < 0,01$ ). (5)

Delgado B. Adelaida R, (Chiclayo, 2021), evaluaron el estándar de atención brindado por el programa de control de crecimiento y desarrollo de niños menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña. En el estudio se empleó un diseño descriptivo, positivo y transversal, con una población de muestra de 130 madres, así como instrumentos respaldados por expertos y garantizando la confidencialidad en 0,93. El estudio siguió los criterios APA para la recolección de datos. Los hallazgos se basaron en las siguientes dimensiones: científica (62,3% regular), buena (37,7% regular) y humana (51,5% regular). En el medio ambiente, el 46,2% bueno y medio, respectivamente, mientras que el 9,2% pobre y normal. El 63,1% de los encuestados informó que la calidad de la atención que recibieron fue regular, mientras que el 36,9% como buena (6).

Nates B. et al (Arequipa 2021) realizaron un estudio para determinar la correlación entre el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en el control del crecimiento en niños menores de un año, realizado en el Centro de Salud Mariano Melgar de Arequipa. La metodología utilizada para el estudio fue la investigación cuantitativa con un diseño transversal que incluyó a 99 madres. Según la encuesta, las madres estaban satisfechas con el cuidado de la enfermera a los niños menores, con un índice de satisfacción del 52,5% y 47,5% medianamente satisfechas; la dimensión control es 85,9% eficiente y regular para el crecimiento o desarrollo del niño. La prueba estadística de Pearson de chi cuadrado 6,936 mostró que existe correlación entre

las variables, ya que la significancia bilateral obtenida fue de 0,002, la cual es inferior a lo que indicaba el valor de significancia. (7)

Chunga C. (Piura 2019), se realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción con la atención de enfermería brindada a madres que asisten a la Clínica CRED del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco. Utilizando una cobertura transversal y un enfoque cuantitativo y descriptivo, muestrearon aleatoriamente a 110 madres.) Según los resultados del estudio, el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería es alto (57,3%), promedio (40,9%) y bajo (1,8%). Las madres analizadas tienen mayores niveles de satisfacción en los aspectos científico técnico. La alta satisfacción se asocia al 70% de los casos, mientras que el 29,1% es media o baja, y el 0,9% se considera menos satisfactoria. (8)

### **Locales**

Hidalgo G. (Pucallpa, 2019) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de las madres durante el cuidado de enfermería a niños menores de un año en el centro de salud 9 de octubre de 2020, con una muestra de 423 madres que las acompañaban. Se utilizaron tanto la encuesta como el cuestionario". El informe indicó que el 64,7% de los participantes estaban satisfechos, el 62,2% eran oportunos, el 65,8% continuaban, el 49,3% estaban seguros y el 78,1% estaban muy satisfechos. (9)

Gastelu J. (Iquitos 2018), inició un estudio para medir el nivel de atención y satisfacción de las pacientes en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Los métodos empleados fueron cuantitativos, descriptivos, correlacionales y transversales. La población de estudio incluyó a 105 pacientes que fueron tratadas durante el parto y seleccionadas de un grupo inicial de 82 pacientes. El 64,6%

(53) de los participantes refirió recibir atención de buena calidad, mientras que el 79,3% (65) se mostró satisfecho al utilizar la prueba estadística Tau b de Kendall ( $t p= 0,033$ ), que mostró que  $t$  fue de 0,39 y los resultados fueron positivos. El Hospital Regional de Loreto en la Ciudad de Iquitos ha establecido una correlación estadística significativa entre la calidad de la atención brindada y el nivel de comodidad alcanzado por su departamento de Ginecología y Obstetricia. (10)

## **1.2. Bases teóricas.**

### **Calidad de atención.**

Petracci M. et al. Atribuye que la naturaleza dinámica de esta afirmación refleja la interdependencia de diferentes entornos institucionales, cultura organizacional y ambiente de trabajo, brindando satisfacción al usuario, responsabilidad, tiempo dedicado del paciente durante la consulta, puntualidad, escucha atenta e información clara sobre tratamientos, diagnósticos, inquietudes de los pacientes, aquellos con problemas de accesibilidad a la atención médica y las expectativas del paciente. (11)

### **Calidad de atención en salud.**

Es la satisfacción a las necesidades y demandas de los usuarios, lo que redundará en un mejor desempeño tanto de la institución como del personal, poniendo todos los recursos necesarios para garantizar una salud óptima. (12)

## **Características de la calidad de atención en salud.**

Debe poseer las siguientes cualidades.

- **Accesibilidad:** Lograr el acceso a la atención dentro del mismo sistema sanitario sin discriminación alguna por ubicación o ingresos de los pacientes.
- **Oportunidad:** Cuando las tareas relacionadas con la salud se pueden realizar en el momento apropiado.
- **Continuidad:** Implica la prestación de atención a través de intervenciones y actividades.
- **Suficiencia e integridad:** Proporcionar atención médica oportuna, adecuada y completa a través de actividades de promoción, medidas preventivas, prácticas curativas o de rehabilitación con integridad y suficiencia.
- **Racionalidad lógica y científica:** es la capacidad de conocimiento y habilidad del profesional para resolver problemas de salud cumpliendo con criterios lógicos de mejora del servicio prestado.
- **Efectividad:** Prácticas sanitarias eficaces.
- **Satisfacción con los usuarios y trato humano:** Considerar las necesidades de diversas formas (cultura, religión o estilo de vida) que defienden la dignidad del paciente. (13)

## **Calidad de atención en el Perú.**

El aumento en el número de clínicas y consultorios médicos en Perú ha resultado en una disminución significativa de los servicios de salud estatales, y los hospitales o centros de salud se han trasladado a instituciones en lugar de brindar atención médica individual. De la misma manera, el trato del profesional de la salud no es satisfactorio para sus pacientes; a menudo se quejan de tratamiento inadecuado, apatía y falta de comunicación entre profesionales y pacientes

Por el contrario, SUSALUD supervisa el proceso de evaluación de la calidad de los establecimientos de salud públicos y privados de la nación, los cuales no están autorizados a destinar más fondos a capacitación, planificación, ejecución y nuevas evaluaciones. (14).

Real R. et, al, menciona que, la calidad en la atención sanitaria, tal como la define la Organización Mundial de la Salud, es el uso de los recursos de manera eficiente y con riesgos mínimos para lograr un alto nivel de satisfacción. Esto también se puede lograr a través de productos o servicios de calidad que satisfagan necesidades expresas o implícitas. (15)

Según Jiménez M. et al: atribuye que la calidad hospitalaria se puede lograr mediante actividades de evaluación o revisión que comparen la situación real del sistema de salud con los objetivos propuestos por el órgano de gestión de Salud. Para evaluar los cambios y problemas causados por factores ambientales, la evaluación se basa en una evaluación del estado de los pacientes, así como en los indicadores de atención. (16)

Piedra I. Atribuye que la Real Academia Española define la calidad del servicio como el conjunto de propiedades que permiten a los usuarios valorar el valor de algo, y es un proceso conjunto descrito detalladamente por los establecimientos sanitarios y servicios de apoyo médico. (17)

Esquiche R. et, Afirma que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para brindar una atención médica óptima, considerando todos los factores y conocimientos relevantes sobre los pacientes/servicios médicos, para lograr un resultado con un riesgo mínimo. de efectos y máxima satisfacción del

paciente. La calidad de la atención de enfermería es la prestación de cuidados oportunos, personalizados, humanizados, sostenidos y eficaces por parte de la enfermera. (18)

Bruno G. Señala que el estándar de atención brindado por el personal de enfermería comprende múltiples elementos, incluido el cuidado, el cual está influenciado por los recursos ambientales, económicos, científicos y humanos necesarios para una atención de calidad. Un gran número de ellos definen la atención como un servicio que pretende mejorar el confort y la satisfacción de todos los usuarios.

#### Determinantes de la Calidad:

- Confiabilidad: Consiste en poder realizar alguna tarea preestablecida en un tiempo designado.
  - Receptividad: Apertura a nuevas ideas, conceptos y experiencias.
  - Competencia: La habilidad humana para brindar un servicio, que incluye conocimientos, habilidades y pensamientos.
  - Accesibilidad: Ayudar al fácil acceso.
  - Cortesía: La definición de bondad, consideración y educación se materializa en la forma en que se presenta a los demás.
  - Comunicación: Compartir información para mantenerse actualizado.
  - Credibilidad: es una combinación de confianza y nivel de conocimiento.
  - Entender y conocer al cliente: comprensión de las necesidades del cliente a través del conocimiento claro de lo que busca en el servicio.
- (19)

La calidad, como cualidad del producto o servicio considerada aceptable, buena, inaceptable, mala (o terrible), no es nueva en la larga historia de la humanidad. ¿Por qué? La lucha por asegurar que los resultados del trabajo humano estén en línea con los deseos o

esperanzas de quienes lo consumen. La calidad en salud no está determinada únicamente por la satisfacción del cliente y la gestión de costos, sino que también incluye mejorar la calidad de vida de las personas, alargarla y a menudo evitando que se enfermen o mueran innecesariamente. (20)

Peñaranda L. Enfatiza que los empleados del sector público están motivados por la dimensión humana del cuidado, lo que se traduce en un mejor trato y un mayor sentido de confiabilidad entre los usuarios debido a comportamientos positivos. Para brindar servicios a los usuarios, los trabajadores públicos deben poseer calidad humana, no habilidades técnicas. La ausencia de cualidades humanas inutiliza a un trabajador plenamente cualificado, formado y perfecto: Se debe desarrollar las siguientes cualidades

- Adhesión a valores, creencias y costumbres individuales.
- La atención a la persona, sus miradas y deseos.
- Amabilidad, trato benévolo, atención cálida y atenta.
- Los estándares éticos que reflejan los valores sociales y la ética deontológica que rigen las acciones y responsabilidades-

Dimensión Técnica: Relacionada con los asuntos científico técnicos del cuidado, cuyas características básicas son:

- Efectos resultantes de la efectividad o consecución de efectos positivos sobre la salud. [B] Eficiencia o implementación satisfactoria de medidas técnicas y administrativas. Utilización eficiente o adecuada de los recursos próximos para lograr el resultado previsto.
- La compatibilidad se logra brindando al usuario la atención médica necesaria y al mismo tiempo expresando interés en el bienestar del acompañante.

- Dimensión ambiental: Define las instalaciones que brinda una institución para optimizar la prestación de servicios y generar valor para el usuario a precios razonables y sustentables.'(21)

Por otro lado, se maneja el Cuestionario adaptado de Rosales G.M. (2017), asumiendo el valor de cada opción el siguiente:

TD: Totalmente en desacuerdo (1) - D: Desacuerdo (2) - I: Indeciso (3)  
A: Acuerdo (4) - TA: Totalmente de acuerdo (5).

Considerando al nivel de calidad de atención en:

Calidad de atención baja, calidad de atención media, calidad de atención alta. (22)

Bartra J. Quiñones P. enfatiza, que la calidad de la atención es la satisfacción de las necesidades individuales del paciente, así como del medio ambiente y la sociedad. Nuestro sistema sanitario conoce estos indicadores ya que con ellos se puede determinar la calidad del servicio prestado. Estos cambios están siendo implementados por enfermeras, que se encuentran entre los proveedores de atención primaria en los hospitales (23).

Según Piedra M., la calidad de la atención es la capacidad, percibida y medida en relación con otros objetos y acciones similares, de satisfacer necesidades particulares. La calidad, depende de las enfermeras están cualificadas. (24).

Chávez M. Señala que la calidad de la atención es evaluada y garantizada según los lineamientos del MINSA y MAIS, siendo dirigidos los profesionales de la salud durante las visitas de los pacientes a los hospitales, lo que abarca la utilización de principios bioéticos como justicia, equidad, preparación técnica y recursos adecuados. (25).

Quispe A. La calidad de la atención de enfermería se define como la prestación de una atención personalizada, humanizada, eficiente y oportuna por parte del personal de enfermería, con enfoque en asegurar la satisfacción tanto del usuario como del prestador del servicio. (26)

### **Indicadores de la Calidad de atención**

- Indicadores de estructura: Todas las características y tipos de materiales, así como los recursos de personas y fondos.
- Indicadores del proceso: Son las actitudes/habilidades/técnicas utilizadas.
- Indicadores del resultado: incluyen el grado de éxito alcanzado, con la atención brindada. (27)

### **Satisfacción**

"Chan M. define la satisfacción en función del grado en que la atención sanitaria y el estado de bienestar resultante satisfacen las expectativas del usuario". La satisfacción se puede caracterizar por tres factores distintos, incluidos factores organizativos como el entorno, la atención y la participación del personal. (28)

Velandia F. et al afirman que la satisfacción no se limita a una sensación o estado individual, sino que abarca la propia experiencia de cada sujeto como parte de un complejo proceso intrasubjetivo e intersumisiones globales.

Es crucial aclarar que los términos "satisfacción" y "calidad" son términos intercambiables que describen fenómenos de diferente naturaleza. Según muchos autores, la satisfacción se asocia principalmente con actitudes y propiedades afectivas, mientras que la calidad percibida se refiere a creencias que forman parte de la cognición y por tanto clasificadas como buenas o malas. (29)

Según Massip C. et al., la satisfacción es la experiencia subjetiva que surge de la expectativa de un sujeto de que algo se cumplirá o no. El análisis de los niveles de satisfacción de usuarios, familiares y proveedores es un proceso continuo que nos permite medir nuestra efectividad en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Es importante considerar la satisfacción de los usuarios con sus trabajadores, lo que condiciona las acciones del gestor de parcela y servicio para garantizar el cumplimiento de todas las condiciones de excelencia. (30)

Los hábitos culturales de varios grupos sociales determinan la complejidad, las variables contextuales y la naturaleza subjetiva de la satisfacción, como lo describen D'Angelo S. et al. en sus investigaciones. Las expectativas de los individuos están correlacionadas con la calidad de la atención, y la satisfacción del usuario es uno de estos componentes. Al medir esta variable, proporciona información útil sobre áreas de la organización sanitaria que la población percibe como deficientes y propensas a cambiar. Los individuos tienden a centrarse en factores como la distancia, el horario y el tiempo de atención, el conocimiento técnico y los resultados centrados en soluciones, la participación en el proceso de atención sanitaria y la relación con los profesionales de la salud. Para medir el interés de los usuarios, se realizan encuestas de satisfacción para involucrarlos en la evaluación y mejora de los servicios de salud. Además de medir la satisfacción y la insatisfacción, los formularios de encuesta también deben evaluar las causas de la mejora, así como los factores de confusión que afectan los resultados. (31)

### **Satisfacción del usuario**

Satisfacción del usuario, donde como. La valoración de la atención es subjetiva y se centra en lo más "importante". percepciones, creencias y estándares que establecen el objetivo. Un sistema de información mal diseñado puede clasificarse como aquel que refleja las aspiraciones de los usuarios más que la calidad técnica. (32)

### **Satisfacción del paciente**

El resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y los pacientes determina la satisfacción del paciente, lo que influye en su actitud y, en consecuencia, en su actitud hacia el personal sanitario. A pesar de que la satisfacción con el servicio no está determinada por su uso, sí limita el uso futuro de la misma institución de salud. (33)

Real R. et al. afirman que el grado de satisfacción e insatisfacción de los pacientes en las unidades de salud de la familia es indicativo de la calidad de la atención brindada. Muchos factores contribuyen a la insatisfacción. Factores demográficos, edad y dependencia económica; rasgos culturales (idioma/formación académica); condiciones clínicas (comorbilidades), salud autopercebida; limitaciones físicas; habilidades de empatía, escucha y comunicación; Infraestructura física; disponibilidad y tiempos de espera).(34)

Alcances de la satisfacción de los usuarios.

- La equidad: implica igualdad de oportunidades de asistencia.
- Fiabilidad: Se refiere a que la atención brindada sea completa y precisa, sin errores, demoras o fallas que puedan impactar negativamente el valor de todos los profesionales o de algunos de ellos.
- Efectividad: Desempeño al abordar su problema de salud y el impacto potencial de la atención brindada por todo el personal de enfermería.
- Respeto Cita a la singularidad de cada individuo
- Información: Detalles completos y auténticos que permiten conocer su entorno y sus derechos y obligaciones durante su estancia hospitalaria.

- Esto también se aplica a los datos que le permiten tomar decisiones sobre su atención o sus opciones de tratamiento.
- Seguimiento continuo del proceso de atención a través de la apertura de canales de comunicación.
- El nivel de comodidad y seguridad brindado durante su estadía en el hospital o la calidad del servicio brindado es un factor crucial. (35)

Según Esquiche R. et al, el nivel de satisfacción de la madre es el resultado de la retroalimentación recibida de las madres de los usuarios sobre los cuidados de enfermería que recibieron en la oficina de crecimiento y desarrollo. Al ítem obtenido se le asigna una calificación, la cual se calificará como buena, media y mala.

Satisfecho (Buena): Cuando los requisitos del usuario se satisfacen de forma satisfactoria.

Medianamente satisfecho (Regular): Cuando se satisfacen parcialmente las necesidades del usuario.

Insatisfecho (Mala): Cuando no se cumplen las expectativas del usuario. (36, 37)

Según Vila T. y De los Ros J., El aseguramiento de la calidad asistencial es un aspecto crucial y muy valorado de la satisfacción, que también es tenido en cuenta por los profesionales sanitarios. Existen diez factores que abarca la satisfacción:

- La prestación de servicios.'
- La accesibilidad de los recursos.
- Monitoreo continuo.
- El calibre de la atención.
- El costo de la prestación de servicios.
- Los servicios se vuelven más humanos.
- Información dada al paciente.

- Acceso a los datos -
- Las competencias del profesional sanitario.
- Un ambiente propicio para la terapia. (38)

Para comprender plenamente las interacciones de la atención administrativa del servicio de enfermería, Cahuana L. especifica las dimensiones de la satisfacción de la siguiente manera:

- Atención accesible: Un profesional de enfermería debe realizar acciones ante el paciente, ofreciendo atención objetiva y asistencia pronta para el logro de sus objetivos.
- Confort: Entorno apropiado para el procedimiento, los suministros necesarios para la atención y los equipos con todo el equipamiento necesario.
- Relación de confianza: La confianza se establece a través de la empatía del equipo de enfermería hacia el paciente, lo que contribuye a su objetivo de recibir un tratamiento adecuado y una pronta curación. Comunicar a los pacientes la seguridad y protección que brinda el personal de salud es de suma importancia. (39)

Una taxonomía de ocho componentes, muy conocida, es la propuesta por Ware et al (citado por Sitzia J. y Wood N. la cual se puede sintetizar así)

- Las interacciones paciente-proveedor se caracterizan por rasgos como el respeto, la cortesía, el interés y la amistad.
- Una atención técnicamente sólida es el resultado de cuidadores capacitados y de un diagnóstico y tratamiento de alta calidad.
- La accesibilidad, el costo, los resultados, la calidad de la atención, el valor duradero, el entorno físico y la disponibilidad de recursos son factores que deben considerarse. (40)

Ross C. et al. afirman que la calidad de un resultado o producto se utiliza principalmente para medir la satisfacción, incluidos los informes directos de satisfacción y quejas, así como los indicadores de comportamiento del paciente y la diferencia entre las calificaciones previas y posteriores a las expectativas. (41).

Gutierrez Y. Rubio G. menciona que varios factores, incluidos los valores culturales, los valores morales y la organización sanitaria, influyen en la forma en que se percibe la satisfacción del usuario. Los elementos indican que los niveles de satisfacción no son los mismos para diferentes personas y en distintas circunstancias. (42)

### **1.3. Definición de términos básicos.**

Calidad de atención: Al utilizar el conocimiento científico y la tecnología, la profesión de enfermería brinda al usuario una atención de calidad que preserva su salud y promueve la satisfacción. (43)

Satisfacción: La satisfacción es la medida de la satisfacción con las expectativas del usuario en cuanto a la atención sanitaria y el estado de salud resultante. Los factores organizativos como el tiempo de espera, el entorno y el impacto de la atención en el estado de salud de la sociedad son fuentes potenciales de satisfacción. (44)

Madres: Mujeres con niños menor de 5 años que acuden a su control de crecimiento y desarrollo en su determinada institución prestadora de salud.

IPRESS: es un prestador de servicios de salud registrado ante la Superintendencia Nacional de Seguros de Salud que ofrece servicios de salud a personas naturales y empresas clasificadas como públicas, privadas o mixtas. (45)

CRED: El control del crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que busca monitorear el crecimiento y desarrollo adecuado de los niños, identificar riesgos potenciales antes de que se conviertan en adultos. En consecuencia, se prevé que la madre experimente mejoras en sus hábitos de alimentación y cuidado como elemento esencial para fomentar el desarrollo infantil temprano. (46)

## **CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema.**

La falta de prestación de atención sanitaria de alta calidad tiene diversos resultados, incluido el acceso restringido a los centros de salud; servicios inadecuados; quejas frecuentes; inversión costosa; insatisfacción entre los trabajadores de la salud y los pacientes; mala conducta que socava la confianza de las organizaciones de atención médica públicas y privadas; o peor aún, muertes. (47)

La calidad de la atención y la insatisfacción con la gestión hospitalaria son importantes, lo que impulsa la necesidad de brindar servicios que prioricen la seguridad, la calidad, la continuidad y la oportunidad para todos los usuarios. Con el fin de brindar a los pacientes una atención de calidad, las instituciones de salud constantemente proponen estrategias para potenciar ambos procesos en los servicios y mejorar su experiencia. Para crear un sistema de salud de calidad que brinde atención a los usuarios que la requieren, es fundamental conocer su nivel de satisfacción, lo que puede utilizarse para sugerir mejoras, reducir fallas y asegurar fortalezas. (48)

Aunque se han logrado avances significativos en el sector de la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que ha habido diferencias en el progreso entre países. La mayoría de las personas, más de 400.000, carecen de servicios sanitarios básicos y la atención prestada es desorganizada o deficiente. (49)

Hay problemas de calidad en todos los países, pero la gravedad del problema varía. Un mal servicio al cliente es un importante desperdicio de recursos y aún puede ser problemático en áreas de altos ingresos como Estados Unidos.

El tratamiento brindado en los centros de salud es de mala calidad, particularmente en Argentina, donde la población está en desventaja.

Los costos económicos resultantes de una atención deficiente representan más del 8,5% del PIB de América Latina, que se encuentra entre los más altos. (50)

Teniendo en cuenta esta problemática a nivel mundial y nacional, nuestra región Loreto no está ajena a esta ya que se percibe diariamente múltiples aparentemente insatisfacciones de los usuarios en lo que respecta a la atención de enfermería en sus diferentes áreas de trabajo; especialmente las madres de familia que acuden al control de su niño a la estrategia Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) considerando a los niños menores de 5 años, por lo que motivó a investigar esta problemática en dos Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPRESS I-4 de Moronacocha – IPRESS I- 3 San Antonio de las zonas más pobladas de la ciudad de Iquitos.

## **2.2. Formulación del problema.**

### 2.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023?

### 2.2.2. Problemas Específicos:

¿Cuál es la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023?

¿Cuál es el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023?

## **2.3. Objetivos:**

### 2.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

### 2.3.2. Objetivos específicos.

Identificar la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Identificar el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Relacionar la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

## **2.4. Justificación de la investigación.**

El presente estudio obedece a la necesidad de lograr determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de todas las madres de los niños que acuden atenderse en el consultorio CRED, de dos IPRESS, Moronacocha y San Antonio, debido a que muchas de ellas refieren que, al acudir a su atención, su espera es prolongada y a su vez sienten que el profesional de enfermería no se concentra totalmente en la atención por tener que atender otras actividades. Con los resultados obtenidos de la investigación pretendemos colaborar con estas instituciones de salud a fin de que sus autoridades puedan diseñar estrategias que mejoren el problema. La falta constante del personal de enfermería para realizar las actividades propia de la carrera como es el control del niño sano, acarrea insatisfacciones, lo que conlleva la desmotivación de los padres, apoderados y otros familiares a acudir a las citas programadas del control del niño y de la niña en su

calendarización correspondiente, logrando altos porcentajes de controles inadecuados del niño.

Actualmente una de las principales actividades que realiza el personal de enfermería es el control del niño sano en su etapa de 0 a 5 años, y no se debe perder el horizonte a fin de lograr el crecimiento y desarrollo normal del niño y de esta manera conseguir comunidades saludables que repercutirá en el futuro de las ciudades y del país.

El profesional de enfermería es una persona altamente capacitada que debe en todo momento desarrollarse, demostrando su calidad de trabajo, una buena actitud hacia el usuario, de esta manera logrará sus objetivos.

Sin embargo, para que este profesional se desarrolle, necesita a su vez contar con los materiales médicos, infraestructura y capacitación constante.

La IPRESS de Moronacocha dentro la cobertura de su atención no solamente es de su entorno además acuden de pueblos aledaños utilizando transporte fluvial, lo que hace más difícil aún el acudir a su atención de su niño.

La IPRESS de San Antonio tiene una cobertura de población urbana, haciendo más factible la asistencia de las madres con su niño.

El éxito de una buena atención de enfermería a las madres de los niños que acuden a CRED, se podrá vislumbrar con el cumplimiento de la calendarización de los controles de su niño.

## **2.5. Hipótesis.**

H1. Existe asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

H0: No existe asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

## **2.6. Variables.**

### 2.6.1. Identificación de las variables

Variable independiente: Calidad de atención

Variable dependiente: Grado de satisfacción

### 2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables.

#### **Variable Independiente:**

Calidad de atención

#### **Definición Conceptual.**

Al utilizar el conocimiento científico y la tecnología, la profesión de enfermería brinda atención al usuario que ayuda a mantener su salud y promover la satisfacción. Esto se logra a través de la educación o la formación.

#### **Definición Operacional:**

Para medir esta variable se utilizará un cuestionario que consta de 21 ítems, este instrumento fue tomado del cuestionario adaptado de Rosales G.M (2017) y las respuestas se consideraran de la siguiente manera: Calidad de atención baja: 21 – 48, Calidad de atención media: 49 – 76, Calidad de atención alta: 77 – 105.

#### **Variable Dependiente:**

Grado de satisfacción

**Definición Conceptual.**

Una definición clara de satisfacción es la capacidad de la atención médica y el estado de salud resultante para satisfacer las necesidades del usuario. La satisfacción se puede caracterizar por tres factores distintos, incluidos factores organizativos como el entorno, la atención y la participación del personal. Todos estos factores juegan un papel en la determinación de la calidad de la atención.

**Definición Operacional.**

Es la forma como se medirá esta variable, la cual se hará a través de un cuestionario para la toma de datos de satisfacción del usuario adaptado de la encuesta para evaluar satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa en establecimientos de salud II y III del MINSA. Lima 2012. Y consta de 17 ítems. Y los resultados serán evaluados como: Insatisfecho: 34 – 50 puntos, Medianamente satisfecho: 51 – 67 puntos, Satisfecho: 68 – 85 puntos.

### 2.6.3. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR E INDICE	ESCALA DE MEDICION
Variable independiente: Calidad de atención	Al utilizar el conocimiento científico y la tecnología, la profesión de enfermería brinda atención al usuario que ayuda a mantener su salud y promover la satisfacción. Esto se logra a través de la educación o la formación.	Técnico Humano Entorno	<p>Para medir esta variable se utilizará un cuestionario que consta de 21 ítems, utilizando una escala de Likert cuyas alternativas son:</p> <p>TD: Totalmente en desacuerdo (1) D: Desacuerdo (2) I: Indeciso (3) A: Acuerdo (4) TA: Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>distribuido de la siguiente manera:</p> <p>10 ítems para lo técnico 6 ítems para lo humano 5 ítems para entorno</p> <p>Este instrumento fue tomado del cuestionario adaptado de Rosales G.M (2017).</p>	<p>Calidad de atención baja: 21 – 48 puntos.</p> <p>Calidad de atención media: 49 – 76 puntos.</p> <p>Calidad de atención alta: 77 –105 puntos.</p>	Intervalo Ordinal

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR E INDICE	ESCALA DE MEDICION
Variable dependiente: Grado de satisfacción	La satisfacción se puede definir como el nivel de satisfacción con las expectativas del usuario en cuanto a la atención sanitaria y el estado de salud resultante. La satisfacción se puede caracterizar por tres factores distintos: organizacional (por ejemplo, ambiente, tiempo de espera).		Es la forma como se medirá esta variable, la cual se llevará a cabo a través de un cuestionario que fue adaptado de la encuesta utilizada en los establecimientos de salud II y III del MINSA. Lima 2012. Y consta de 17 ítems, utilizando una escala de LIKERT, cuyas alternativas son:  TD: Totalmente en desacuerdo (1) D: Desacuerdo (2) I: Indeciso (3) A: Acuerdo (4) TA: Totalmente de acuerdo (5)	Insatisfecho: 34 – 50 puntos.  Medianamente satisfecho: 51 – 67 puntos.  Satisfecho: 68 – 85 puntos.	Nominal

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

**Cuantitativo:** Permitió la determinación de un pedido a partir de un aforo controlado y el análisis estadístico de variables como observaciones, comportamientos o características, y procedimientos asociados.

**Descriptivo:** Porque describió las características inherentes a las variables en estudio, tal como se presentaron.

Diseño de investigación

**Transversal:** Se recolectó los datos en un momento determinado en la cual estuvieron ocurriendo los hechos haciendo un corte en el tiempo.

**No experimental:** Porque el investigador no manipuló los datos obtenidos.

**Correlacional:** Porque se relacionó la variable independiente con la dependiente haciendo uso de prueba estadísticas no paramétricas.

**Prospectivo:** Se recolectó los datos en el momento que suceden los fenómenos.

### 3.2. Población y muestra.

**Población:** Estuvo constituida por madres de niños que acudieron al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos durante un mes, del IPRESS Morona Cocha un total de **479** madres; de la IPRESS San Antonio un total de **477**; haciendo un total de **956** madres. Datos extraídos de los registros de las 2 IPRESS.

Mes	IPRESS	
	Moronacocha	San Antonio
Junio	452	425
Julio	466	522
Agosto	498	513
Setiembre	482	486
Octubre	506	435
Noviembre	468	483
<b>Promedio mensual</b>	<b>479</b>	<b>477</b>

**Muestra:**

Mediante el uso de la fórmula de población finita con proporciones y un error absoluto del 95% de confianza se determinó la muestra. (Ver Anexo 5)

**Muestreo:**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, identificando a las madres que llegan a la IPRESS hasta completar la muestra.

**Criterios de inclusión:**

Madres que acudieron al consultorio CRED en los días programados.

Madres que firmaron el consentimiento informado.

Madres que estuvieron motivadas a aceptar su participación.

**Criterios de exclusión:**

Madres que no desearon participar voluntariamente.

Madres que no acudieron a su cita programada del consultorio CRED.

Madres que no firmaron el consentimiento informado.

**3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

**Técnica:** La encuesta.

**Instrumentos:** Se utilizó dos cuestionarios, uno para la variable calidad de atención que consta de 21 ítems. Este instrumento fue tomado del cuestionario adaptado de Rosales G.M (2017), y los resultados fueron evaluados como: Calidad de atención baja: 21 – 48, Calidad de atención media: 49 – 76, Calidad de atención alta: 77 – 105.

El segundo cuestionario para la toma de datos de satisfacción del usuario tomado de la encuesta para evaluar satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa en establecimientos de salud II y III del MINSA. Lima 2012. Y consta de 17 ítems. Y los resultados serán evaluados como: Insatisfecho: 34 – 50 puntos, Medianamente satisfecho: 51 – 67 puntos, Satisfecho: 68 – 85 puntos.

### **Validez y Confiabilidad**

**Validez:** Los instrumentos a utilizar fueron llevados a una validez a través del método de juicio de expertos que fueron elegidos 3 profesionales de enfermería y luego pasó los resultados a una prueba estadística quien demostró el porcentaje de validez.

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	TOTAL	%
1	5	5	5	5	5	5	30	100.00
2	4	5	5	5	4	5	28	93.33
3	5	5	4	4	4	5	27	90.00
PROMEDIO	4.7	5.0	4.7	4.7	4.3	5.0	85	283.33
<b>% VALIDEZ</b>							<b>94.44</b>	

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	TOTAL	%
1	5	5	5	4	4	5	28	93.33
2	5	4	4	5	4	5	27	90.00
3	5	4	5	5	5	4	28	93.33
PROMEDIO	5.0	4.3	4.7	4.7	4.3	4.7	83	276.67
<b>% VALIDEZ</b>							<b>92.22</b>	

**Confiabilidad:**

Se realizó por el método de prueba piloto con una muestra de 30 madres participantes de ambas IPRESS en estudio, luego fueron analizados a través de una prueba estadística, quien demostró su fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	21

**Procedimientos de recolección de datos.**

Pasos a seguir:

1. Se solicitó a la Gerencia de la IPRESS de Moronacocha y San Antonio, sobre evaluación y aceptación del comité de ética para realizar la investigación.
2. Una vez aceptada la solicitud y corregido las observaciones realizadas, se procedió a la aplicación de los instrumentos.
3. Se hizo firmar el consentimiento informado a todas las madres que participaron.
4. Se acudió a los ambientes del consultorio CRED de ambas IPRESS en los horarios de 7 a.m a 12 p.m, de lunes a sábado durante 30 días.
5. Frente a la aparición de la quinta ola del COVID- 19 se continuó utilizando las medidas de bioseguridad, como son especialmente mascarilla y lavado de manos.
6. Terminada la recolección de datos y procesadas estadísticamente, se procedió a eliminar los instrumentos.

**3.4. Procesamiento y análisis de datos.**

Luego de recolectar la información, se procedió a programarla y luego cargarla en la base de datos que se creó en el programa Excel para su

análisis. Utilizamos el software spcs versión 26 para el procesamiento de datos y el análisis de datos descriptivos se realizó utilizando frecuencias/porcentajes, mientras que se utilizó la estadística no paramétrica de chi cuadrado de Pearson para verificar la hipótesis de investigación. Además...

### **3.5 Aspectos Bioéticos.**

- Los datos descubiertos eran para uso exclusivo del investigador y no para fines maliciosos.
- La identidad del participante se mantuvo confidencial, sin indicación de su identidad.
- Pudimos mejorar la calidad de vida de los pacientes al participar en el estudio como grupos caritativos.
- El estudio contó con un participante anónimo cuya identidad fue respetada mediante la firma del consentimiento informado.

## CAPITULO IV. RESULTADOS.

Tabla 1

Calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Calidad de atención	n	%
Baja	0	0,0
Media	7	2,6
Alta	267	97,4
Total	274	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°1 se aprecia que el 97,4% la calidad de atención es Alta y el 2,6% fue Media.

Gráfico 1

Calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

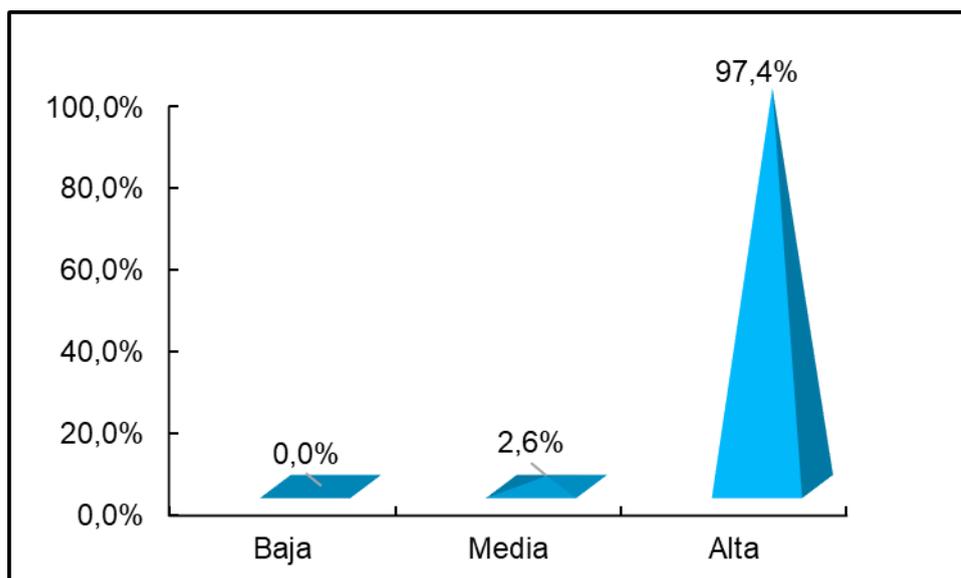


Tabla 2

Aspectos técnicos evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Aspecto técnico		TD	D	I	A	TA	Total
La enfermera se asegura de medir con precisión el peso y la altura de su hijo mientras completa la información de la tarjeta CRED sobre su estado nutricional.	N	2	0	13	139	120	274
	%	0,7	0,0	4,7	50,7	43,8	100,0
Antes y después de examinar a su hijo, la enfermera le lava las manos.	N	1	1	18	186	68	274
	%	0,4	0,4	6,6	67,9	24,8	100,0
La enfermera examina todo el cuerpo de su hijo y proporciona detalles sobre la evaluación.	N	0	0	7	153	114	274
	%	0,0	0,0	2,6	55,8	41,6	100,0
El lenguaje de su hijo, el comportamiento social, el control de la postura y las habilidades motoras, la coordinación del cuerpo es evaluados por la enfermera para determinar su desarrollo psicomotor.	N	1	0	10	185	78	274
	%	0,4	0,0	3,6	67,5	28,5	100,0
La enfermera examina a su hijo para detectar cualquier anomalía y sugiere cursos de acción, como odontología o nutrición.	N	0	1	12	172	89	274
	%	0,0	0,4	4,4	62,8	32,5	100,0
Dependiendo de la edad del niño, la enfermera realiza pruebas de laboratorio como identificar parásitos, diagnosticar anemia para posibles enfermedades, realizar la prueba de Graham y explicar si es necesario algún procedimiento.	N	0	1	8	177	88	274
	%	0,0	0,4	2,9	64,6	32,1	100,0
La enfermera registra el historial médico de su hijo.	N	1	0	2	171	100	274
	%	0,4	0,0	0,7	62,4	36,5	100,0
La duración de la consulta en la oficina del CRED y el plazo de atención de su hijo.	N	0	22	55	169	30	274
	%	0,0	8,0	19,3	61,7	10,9	100,0
La enfermera brinda una atención cálida y atenta a su hijo.	N	1	0	14	192	67	274
	%	0,4	0,0	5,1	70,1	24,5	100,0
La atención de la enfermera te hace sentir seguro con tu hijo.	N	0	1	13	188	72	274
	%	0,0	0,4	4,7	68,6	26,3	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°2 se aprecia que, en los 10 ítems el mayor porcentaje se encuentra en la alternativa que están de Acuerdo. (A)

Tabla 3

Aspectos humanos evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Aspecto humano		TD	D	I	A	TA	Total
Cuando su hijo termina con el cuidado, la enfermera se despide y usa nombres apropiados.....	N	1	0	0	155	118	274
	%	0,4	0,0	0,0	56,6	43,1	100,0
Durante la consulta, la enfermera es cortés, respetuosa y habla en tono amigable.	N	0	0	1	119	154	274
	%	0,0	0,0	0,4	43,4	56,2	100,0
La enfermera es empática y atenta a sus necesidades.	N	0	2	14	158	100	274
	%	0,0	0,7	5,1	57,7	36,5	100,0
La enfermera le brinda un trato amable.	N	1	0	7	152	114	274
	%	0,4	0,0	2,6	55,5	41,6	100,0
La enfermera le brindó la oportunidad de comunicar cualquier problema que tengas. (Acompañando a su hijo.).	N	0	0	19	150	105	274
	%	0,0	0,0	6,9	54,7	38,3	100,0
Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).	N	0	0	4	146	124	274
	%	0,0	0,0	1,5	53,3	45,3	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°3 se observa, que el mayor porcentaje se conglomeró en la alternativa que están de acuerdo. (A)

Tabla 4

Aspectos del entorno evaluados en la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Aspecto del entorno		TD	D	I	A	TA	Total
El personal de enfermería muestra interés por mantener la limpieza y el orden.	N	0	1	4	189	80	274
	%	0,0	0,4	1,5	69,0	29,2	100,0
Las condiciones físicas de la oficina de CRED son agradables, con un ambiente limpio y organizado.	N	0	1	21	184	68	274
	%	0,0	0,4	7,7	67,2	24,8	100,0
En la oficina de CRED se puede acceder a equipos y suministros para el cuidado adecuado de su hijo.	N	0	14	53	166	41	274
	%	0,0	5,1	19,3	60,6	15,0	100,0
La enfermera le enseñará mientras está en casa la higiene de su hijo, la alimentación adecuada a su edad, los hábitos de higiene bucal, la estimulación, la limpieza de la casa, la ventilación, las rutinas de sueño y descanso.	N	1	0	11	165	97	274
	%	0,4	0,0	4,0	60,2	35,4	100,0
Con la ayuda de una enfermera, puede estimular a su hijo en casa siguiendo una guía temprana a medida que crece.	N	0	2	10	149	113	274
	%	0,0	0,7	3,6	54,4	41,2	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°4 se observa que el ítems 5, evidencia el mayor porcentaje corresponde a la alternativa que están de acuerdo. (A)

Tabla 5

Grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de una IPRESS, Iquitos 2023.

Grado de satisfacción	n	%
Insatisfecho	15	5,5
Medianamente satisfecho	259	94,5
Satisfecho	0	0,0
Total	274	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°5, muestra que el 94,5% corresponde a medianamente satisfecho y un 5,5% están insatisfechos.

Gráfico 2

Grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de una IPRESS, Iquitos 2023.

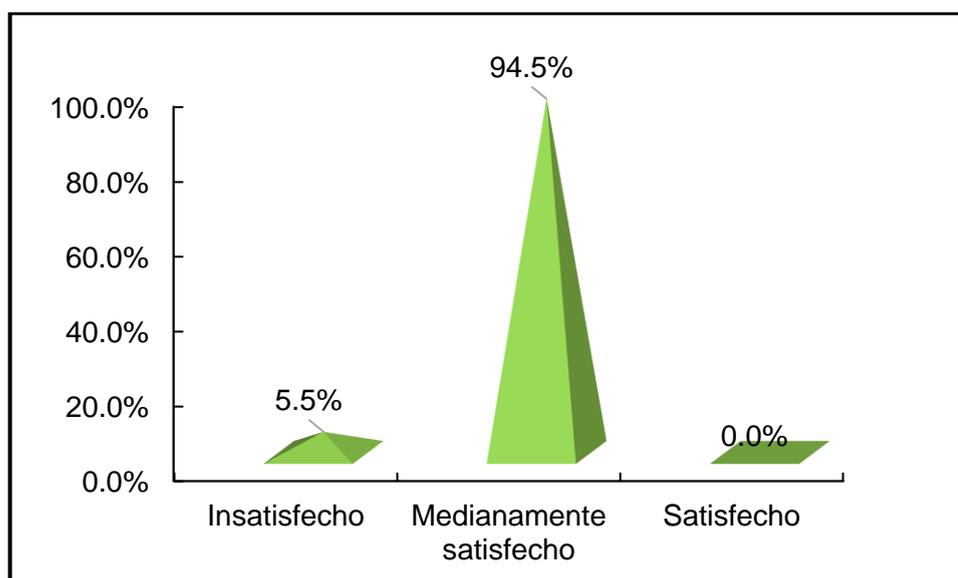


Tabla 6

Aspectos evaluados en el grado de satisfacción de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Aspectos evaluados		TD	D	I	A	TA	Total
¿Te trataron igual que a todos los demás?	n	1	6	97	170	0	274
	%	0,4	2,2	35,4	62,0	0,0	100,0
¿Recibiste atención en el orden de llegada?	n	0	0	8	121	145	274
	%	0,0	0,0	2,9	44,2	52,9	100,0
¿Recibiste tratamiento en la fecha especificada en tu tarjeta de CRED?	n	0	0	5	152	117	274
	%	0,0	0,0	1,8	55,5	42,7	100,0
¿Se llevaba en la oficina un cuaderno para presentar quejas o reclamos?	n	1	3	219	51	0	274
	%	0,4	1,1	79,9	18,6	0,0	100,0
¿Es posible obtener suplementos multimicronutrientes para niños en la oficina del CRED?	n	0	0	7	153	114	274
	%	0,0	0,0	2,6	55,8	41,6	100,0
¿Su hijo fue atendido por la enfermera durante 45 minutos?	n	1	21	203	49	0	274
	%	0,4	7,7	74,1	17,9	0,0	100,0
¿Tuviste una estadía de hasta 15 minutos en la oficina del CRED?	n	0	0	34	193	47	274
	%	0,0	0,0	12,4	70,4	17,2	100,0
¿La enfermera pesó, midió, evaluó y estimuló a su hijo?	n	0	0	8	203	63	274
	%	0,0	0,0	2,9	74,1	23,0	100,0
¿Estuvo protegida su privacidad y la de su hijo durante su estancia en la oficina de CRED?	n	0	0	12	183	79	274
	%	0,0	0,0	4,4	66,8	28,8	100,0
¿La enfermera que la atendió le brindó confianza?	n	0	12	147	114	1	274
	%	0,0	4,4	53,6	41,6	0,4	100,0
¿Fue usted tratado con amabilidad, respeto y paciencia por parte de la enfermera que le atendió?	n	2	4	154	113	1	274
	%	0,7	1,5	56,2	41,2	0,4	100,0
¿Ha sido informado por la enfermera sobre su estado emocional y sentimientos?.	n	1	5	165	102	1	274
	%	0,4	1,8	60,2	37,2	0,4	100,0
¿La enfermera proporcionó una descripción detallada de la salud o los resultados de la atención de su hijo?	n	0	0	157	116	1	274
	%	0,0	0,0	57,3	42,3	0,4	100,0
¿Comprendió la explicación de la enfermera sobre el cuidado y tratamiento brindado a su hijo?	n	0	1	152	120	1	274
	%	0,0	0,4	55,5	43,8	0,4	100,0
¿La oficina de CRED y la sala de espera brindan a los padres un ambiente limpio y cómodo?	n	9	34	189	42	0	274
	%	3,3	12,4	69,0	15,3	0,0	100,0
¿Existen áreas seguras y designadas dentro de la oficina de CRED para brindar servicios de cuidado infantil?	n	0	0	10	218	46	274
	%	0,0	0,0	3,6	79,6	16,8	100,0

¿La oficina del CRED cuenta con los materiales que requiere para su atención?.	n	1	4	181	88	0	274
	%	0,4	1,5	66,1	32,1	0,0	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

En la tabla N°6 dentro de los aspectos evaluados en el grado de satisfacción de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023, de 17 ítems, el mayor porcentaje se encuentra en las alternativas Indeciso (I) en relación a la presencia de cuadernos de reclamos y en la alternativa Acuerdo (A) si cuenta o no con un área segura para atender a su niño respectivamente.

Tabla 7

Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

Calidad de atención	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		n	%
	N	%	N	%		
Media	5	1,9	2	0,7	7	2,6
Alta	10	3,6	257	93,8	267	97,4
Total	15	5,5	259	94,5	274	100,0

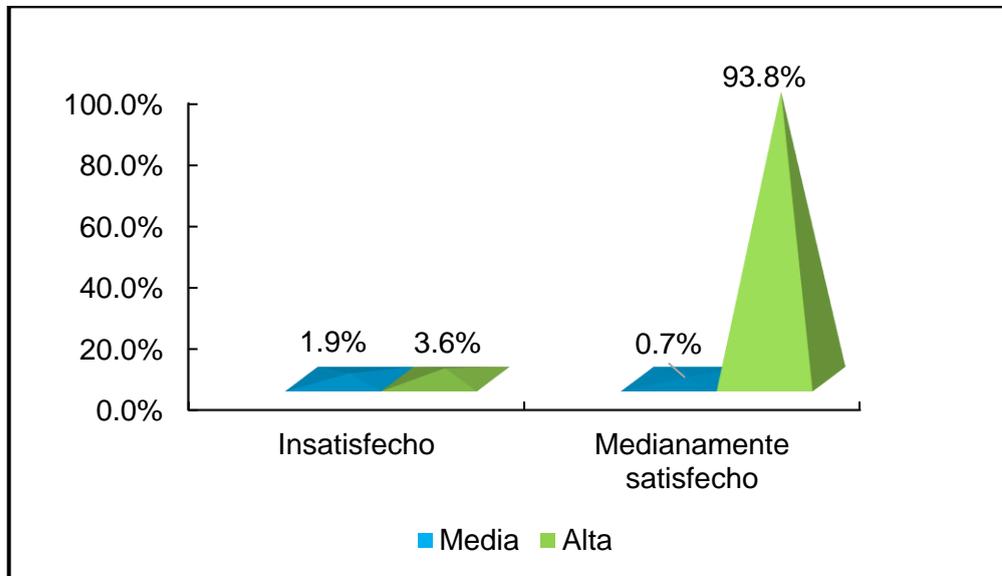
Fuente: Elaborado por los autores

$$X^2=60,385 \quad gl=2 \quad p=0,000 \quad \alpha=0,05$$

En la tabla N°7, apreciamos, que, SI EXISTE RELACION ENTRE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN, respondiendo a la hipótesis alternativa (Ha)

Gráfico 3

Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.



## CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo establecer la correlación entre el estándar de atención y el nivel de satisfacción entre madres de hijos que visitan la clínica CRED, en dos IPRESS, Iquitos 2023.

La clínica CRED, en dos sedes del IPRESS, Iquitos 2023, brindó Atención de Alta Calidad al 97,4% de las madres con hijos. A diferencia de la investigación de Gastelu J. (Iquitos 2018), que tuvo como objetivo medir la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las pacientes en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. El estudio demostró que el 64,6% de los participantes recibieron una atención satisfactoria. El estudio realizado por Delgado B. Adelaida R. (Chiclayo 2021) es comparable al presentado. Su objetivo principal fue evaluar el estándar de atención brindado por el programa de control del crecimiento y desarrollo de niños menores de cinco años en el Centro de Salud de Zaa. Determinó que el estándar de atención brindado fue satisfactorio con un 63.1%, mientras que un 36.9% indicó que fue en promedio.

La calidad de la atención en esta dimensión es similar a lo encontrado en el estudio de Delgado B. Adelaida R, ya que las madres de los niños coinciden en que los porcentajes son más altos con 50,7% y 70,1%, respectivamente. El objetivo principal fue evaluar el estándar de atención brindado por el programa de control de crecimiento y desarrollo de niños menores de cinco años en el Centro de Salud Zaa. Los hallazgos de la dimensión científico técnico indican que el 62,3% de las materias son regulares, mientras que el 37,7% son buenas. Este es el resultado, según el estudio de Delgado B Adelaida R., los niños tienen un consenso positivo en la calidad de la atención a la calidad humana y comparten los mayores porcentajes de acuerdo con sus madres con 43,4% y 57,7%,

respectivamente. Investigación sobre: El calibre de la atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo de niños menores de cinco años en el Centro de Salud Zaa. En la dimensión de aspectos humanos, el 51,5% de los individuos refirió que la calidad de la atención fue satisfactoria.

Mientras que el estudio de Delgado B. Adelaida R. sobre el aspecto ambiental de la calidad de atención arrojó una respuesta positiva del 69,0%, los hallazgos del mismo estudio indican que no es así.

A diferencia del estudio realizado por Chunga N. (Piura 2019) que analizó el nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería en madres que acuden a la Clínica CRED del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco, este dato muestra que solo el 94,5% de las madres están moderadamente satisfechos con su tratamiento de enfermería. El 57,3% de los encuestados afirma estar muy satisfecho.

En la evaluación del grado de satisfacción con la atención de las madres de niños que asisten a la clínica CRED, el mayor porcentaje se encontró en Indeciso (I) con base en la presencia de cuadernos de reclamos y Acuerdo (A) si tiene o no un área segura para cuidar tu niño. Falta de precedentes para iniciar la discusión. Justo.

Se encontró una relación estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ) entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que asisten a CRED de dos IPRESS, Iquitos. El estudio de Gastelu J. (Iquitos 2018) comparó la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, y sus resultados son similares. Iquitos 2018. Cuando la probabilidad de  $p$  es 0.33.

## **CONCLUSIONES**

La calidad de atención que perciben las madres de niños que acuden al consultorio CRED, de las dos IPRESS en estudio, los resultados fueron que un alto porcentaje, la calidad de atención fue Alta, y un menor porcentaje fue Media, no existiendo un porcentaje Baja. Concluyendo que las madres usuarias perciben que en esta institución prestadora de salud los enfermeros brindan una buena atención, logrando así que las metas trazadas por la institución se cumplan y que además los profesionales de enfermería realizan con profesionalismo su trabajo asignado.

El grado de satisfacción que sienten las madres al acudir para una atención en el consultorio CRED el resultado obtenido, fue el mayor medianamente satisfecho y un menor porcentaje insatisfecho. Lo que se concluye que al disgregar aspectos que reflejan la satisfacción plena en algunos aspectos aun no satisfacen a las madres.

Al relacionar las dos variables concluimos que SI existe relación estadísticamente significativa entra la calidad de atención y el grado de satisfacción respondiendo a la hipótesis alternativa (Ha).

## RECOMENDACIONES

- A los profesionales de enfermería de las IPRESS San Antonio, Moronacocha y otras, enfatizan el servicio de calidad tanto para las madres y como para los niños que acuden al consultorio CRED diariamente. Con el propósito de expresar suma confianza a las madres para los controles de sus infantes.
- Las Instituciones prestadoras de salud, maticen las sesiones informativas orientados a la importancia del control CRED en los niños.
- Al personal de enfermería y a los que se instruyen en esta carrera dedicado al estudio técnico- científico, reforzar también el plano humano y social para un resultado optimo con la población.
- Al público en general, a las madres en primordial considerar el aporte del personal a cargo del área CRED, para que el respeto y la cordialidad no sea falto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ayoví L. (Ecuador, 2021). Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. [Maestría en salud pública mención atención integral en urgencias y emergencias] [Online].; 2020 [cited 2020 octubre 15. Available from: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
2. Coz J. y Cuba J. (Ecuador, 2021) "Satisfacción Materna Sobre la Teleorientación Brindada por la Enfermera acerca de la Suplementación con hierro", [Internet] Enfermería Investiga-Revista Científica, Indexada y Arbitrada, Ambato-Ecuador, Vol.6 Num.4, 03 de abr 2022. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1198>
3. Fariño J.; Cercado A.; Vera E.; Valle J.; Ocaña A. (Ecuador, 2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev Espacios, Vol. 39 (Nº 32) Año 2018 • Pág. 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
4. Londoño Y., Rodríguez Y., Sánchez D. (Colombia, 2018). Nivel de satisfacción de los padres y/ o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Filandia. [Internet]. Pereira: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina; 2018 [citado: 2023, junio] 58 páginas. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/2154>
5. Martínez E. (Perú, 2022) Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca. Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80732>
6. Delgado A. (Perú, 2021). Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83439>
7. Nates R. ; Ruelas J. (Perú, 2021). Nivel de satisfacción de las madres relacionado con cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar,

- Arequipa, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74981>
8. Chunga C. (Perú, 2019). Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco. Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
  9. Hidalgo Saldaña Gide (Pucallpa, 2019) Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2019. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería, con mención en cuidado de enfermería en el crecimiento y desarrollo infantil. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6151>
  10. Gastelú J. (Perú, 2018). Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia hospital regional de loreto iquitos – 2018 para optar el grado de maestro en gestión empresarial. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6437/Julio\\_Tesis\\_Maestr%c3%ada\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6437/Julio_Tesis_Maestr%c3%ada_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Petracci M, Manzelli H, Pecheny M, Necchi S, Cerrutti M. Calidad de atención en salud seminario v - septiembre 2004. SERIE SEMINARIOS SALUD Y POLITICA PUBLICA. <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/3884/1/SSPP200405.pdf>
  12. Gutierrez P.; Huamán H. (Perú, 2018). Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al Centro de Salud Mirones Alto, Lima 2018. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2572>
  13. Duran LM. Calidad en la prestación de servicios de salud. [en línea]. Disponible: [file:///C:/Users/Downloads/DialnetCalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/DialnetCalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360%20(1).pdf)
  14. Lazo O. y Santivañez A. (Perú, 2018). Atención de salud con calidad. Desafíos. [en línea]. Perú: Rec. Sac 2018; 95-210 [citado: 2021 Julio 17]: disponible en:

<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-saludcalidad.Pdf>

15. Real R. et, al. Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. Rev. Nac. (Itauguá). 2021;13(1):064-075. Artículo recibido: 11 de febrero de 2021 - Artículo aprobado: 05 de abril de 2021.  
<http://dx.doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
16. Jiménez M. et, al. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica 2003;11 (2): 58-65. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
17. Piedra I. (Perú, 2019). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. Tesis para optar el título profesional de enfermería.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10490>
18. Esquiche R.; Surco N. (Perú, 2017) Calidad de atención en enfermería y su influencia en el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año del programa de crecimiento y desarrollo centro de salud Characato Arequipa junio – agosto 2017”.  
<https://1library.co/document/y9q2jvjq-atencion-enfermeria-influencia-satisfaccion-crecimiento-desarrollo-characato-arequipa.html>
19. Bruno G. (Perú, 2022). Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico Francisco Pizarro.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061\\_72644354\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061_72644354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Ávalos M. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Ensayo fecha de recibido: 2 de diciembre de 2009, fecha de aceptación: 4 de febrero de 2010  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845134003>
21. Peñaranda L. (Perú, 2021). Satisfacción con la calidad de atención CRED en madres de menores de un año en un hospital de Lima 2021. Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en cuidado integral infantil con mención en crecimiento y desarrollo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12970/549>

22. Rios L, (Perú, 2020). Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción en Madres de Niños atendidos en el consultorio de Cred de la ipress Bellavista Nanay, Punchana – 2020. Cuestionario adaptado de Rosales G.M. (2017). [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada(o) en Enfermería]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
23. Bartra J.; Quiñones P. (Perú, 2017). Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de pacientes en edad escolar post-operados en el centro quirúrgico del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2017. Tesis para optar el título profesional de enfermería. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3788>
24. Piedra M. (Perú, 2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares en el cuidado de pacientes del servicio de emergencia de un hospital de Piura, 2020”. tesis para optar el título profesional de enfermería. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1529>
25. Chávez M. (Perú, 2014). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la Unidad Cuidados Intensivos Coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2013. Trabajo de investigación. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13175>
26. Quispe A. (Perú, 2016). “Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis. Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/91>
27. Alania V. (Perú, 2019). Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, Centro de Salud de Lima Este, 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. <http://hdl.handle.net/20.500.12672/11730>.
28. Chang de la Rosa M. et, al. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 1999 Oct [citado 2022 Oct 11];15(5):541-547. Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es).

29. Velandia F. et, al. Satisfacción y calidad: Análisis de la Equivalencia o no de los Términos. (Fecha de recepción: 2-10-07 Fecha de aceptación: 6-11-07). Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 6 (13): 139-168, julio-diciembre de 2007. <http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v6n13/v6n13a08.pdf>
30. Massip C. et, al. La evaluación de la Satisfacción en Salud: Un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/#ModalArticles>
31. D'Ángelo S. et, al. La satisfacción de la atención. Una forma de integrar la comunidad a los servicios de salud. Rev. Fac2. Med. UNNE XXXVI: 2, 12-21, 2016. Vol. 36, Núm. 2 (2016). <http://dx.doi.org/10.30972/med.3622381>
32. Rey M. La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza. Anales de Documentación. N.º 3 - 2000 pág. 3, Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/34000-107356-1-PB.PDF> (ultimo acceso 22/05/18)
33. De Los Ríos Castillo, J.; Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004; XXII (2):128-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
34. Real R. et, al. Satisfacción de Los Usuarios de Unidades de Salud Familiar del Paraguay en 2020: Estudio multicéntrico. Rev. Nac. (Itaiguá). 2021;13(1):064-075. Artículo recibido: 11 de febrero de 2021 - Artículo Aprobado: 05 de abril de 2021. <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
35. Jiménez V. et, al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enf Cardiol. 2003;11(2):58-65. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
36. Esquiche R.; Surco N. (Perú, 2018). Calidad de atención en enfermería y su influencia en el Nivel de Satisfacción de las Madres de niños menores de 1 año del programa de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Characato Arequipa junio – agosto 2017. Tesis para optar el título profesional de: licenciado (a) en enfermería. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1440>

37. Lineamiento Técnico para evaluar la satisfacción de usuarios externos en Instituciones de Salud y Servicios Médicos de Apoyo N ° 527-2011 / MINSA / Ministerio de Salud. Administración de Salud Popular. Departamento de Calidad en Salud, Ministerio de Salud, Lima, 2012.
38. Ávila Teresa, Luzeldy, De Los Ríos J, Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004;XXII(2):128-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
39. Cahuana K. (Perú, 2018). Nivel de satisfacción sobre la Atención de Enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, puesto de salud Huarcocondo-Cusco, 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Cuzco: Universidad andina del cuzco; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3006>
40. Sitzia W ,N. Patient satisfacción: a review of issues and concept. Soc Sci Med 1997; 45 (12).
41. Ross F, Hezelwood L, Chang R. The role of Expectations in Patient Satisfaction With Medical cares. JHCM, december 1987; 7 (4).
42. Gutiérrez Y, Rubio G. “Satisfacción de los usuarios externos del programa de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme”. PERU: s.n., 2016. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1693>
43. Rios L, (Perú, 2020). Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción en Madres de Niños atendidos en el consultorio de Cred de la ipress Bellavista Nanay, Punchana – 2020. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada(o) en Enfermería). <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
44. Chang M. et, al. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 1999 Oct [citado 2022 Oct 11]; 15(5): 541-547 Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es).
45. Ministerio de Salud. Norma técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. 2017; 122 pág. [Sitio en internet]. Disponible en:

<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>

46. Colegio Médico de México brindar calidad en los servicios de salud a los pacientes. [internet] México. Dic 2018 [consultado el 15 de Junio 2021]. Disponible en: <https://www.colegiomedicodemexico.org/portfolio/brindarcalidad-en-el-servicio-de-salud-a-los-pacientes/>
47. Agüero Rosa. (Perú, 2022). Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Emergencia de una Clínica PRIVADA DE LIMA, 2022. Tesis para optar el título de especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6710>
48. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [sede web] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2015 [acceso el 15 de setiembre de 2017] 10.1:1-13. disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138\\_37](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37)
49. Proaño A. Salud de calidad para todos. La mala calidad de atención de la salud. 2018 septiembre; III(1).
50. El país. Las grandes desigualdades del sistema sanitario en Argentina. [Online].; 2018 [cited 2018 junio 12. Available from: [https://elpais.com/elpais/2018/05/28/planeta\\_futuro/1527542153\\_576805.html](https://elpais.com/elpais/2018/05/28/planeta_futuro/1527542153_576805.html).

**ANEXO 1**  
**Matriz de consistencia**

“Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de una IPRESS, Iquitos 2023.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.</p> <p>Relacionar la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.</p>	<p><b>Hipótesis:</b> H1. Existe asociación estadísticamente positiva significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.</p> <p>H0. No existe asociación estadísticamente positiva significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Calidad de atención.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Grado de satisfacción</p>	<p>Técnico</p> <p>Humano</p> <p>Entorno</p>	<p>Calidad de atención baja: 21 – 48 puntos.</p> <p>Calidad de atención media: 49 – 76 puntos.</p> <p>Calidad de atención alta: 77 – 105 puntos.</p> <p>Insatisfecho: 17 – 34 puntos</p> <p>Medianamente satisfecho: 35 – 51 puntos</p> <p>Satisfecho: 52 – 68 puntos</p>	<p><b>Tipo: No experimental, cuantitativo</b>, recopilara datos numéricos los cuales serán procesados estadísticamente para comprobar la correlación entre las variables consideradas.</p> <p><b>Descriptiva</b>, de corte <b>transversal</b> es decir los datos serán recogidos en un lugar y momento determinados.</p> <p><b>Correlacional y prospectiva.</b></p> <p><b>Población:</b> Estará constituida por madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos durante un mes, del IPRESS Morona Cocha un total de 479 madres; de la IPRESS San Antonio un total de 477; haciendo un total de 956 madres. Datos extraídos de los registros de las 2 IPRESS.</p> <p><b>Muestra:</b> Para el cálculo de la muestra se aplicará la fórmula para población finita con proporciones y error absoluto al 95% de confianza.</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario (2) Fueron sometidos a estudios de validez y confiabilidad.</p> <p>Para la contratación de hipótesis se aplicará el análisis de correlación de Spearman. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de <math>p = 0.05</math>.</p>

## ANEXO 2

### ANEXO 1

"Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023".

PRESENTACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.  
IQUITOS 27 DE DICIEMBRE DEL 2022.

Dr./Lic. ....

Me complace saludarle a Ud. Para manifestarle que dada su honorable experiencia profesional y méritos académicos y personales solicito su colaboración como **Profesional Experto** y valide el contenido de los ítem que conforman los instrumentos (Anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada, teniendo como finalidad recoger información directa para la investigación Titulada: "Calidad de Atención y Grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023". y obtener el Título Académico de Licenciados en Enfermería. Para efectuar la validación del instrumento Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo a su criterio personal y profesional que corresponda.

Se le agradece por anticipado cualquier sugerencia relativa a la **redacción**, el **contenido**, la **pertinencia y congruencia** u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente

  
Claudia Domínguez valles  
DNI N°: 71100433

Bachiller en Enfermería

  
Elena B. Melajaya Rivera  
Enf. Especialista en Cuidado Materno Infantil  
C.O.P. 48214 R.N.E. 020008

  
Dennise Rodríguez Lache  
DNI: 71113373

Bachiller en Enfermería

  
Lic. Enf. Martha E. Saldana Suncón  
CEP: 45391  
Esp. C.I. R.N.E. 021836

  
Lic. Enf. Dámaso Sánchez Ramírez  
CEP 48892  
Eps. C.I. R.N.E. 22047

Anexo 3  
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del entrevistado:

---

PRESENTACIÓN.

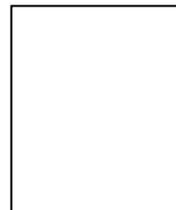
Sra tenga Ud. Muy buenos (días, tardes), somos bachilleres de la Facultad de Enfermería de la Universidad científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para solicitarle su valiosa información que servirá para determinar la Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023. Su participación en el estudio es voluntaria, Ud. No recibirá ningún tipo de beneficio económico si acepta colaborar con el estudio.

Todos los datos que se obtengan de Ud. Serán en forma anónima y se respetara la confidencialidad. Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por los investigadores con fines de investigación.

Si Ud. Tiene alguna pregunta o duda, gustosamente serán absueltas o si desea algún tipo de información adicional se puede acercar a mi persona en cualquier momento. Por favor coloque su firma y su huella digital al final de este formato, con lo cual Ud. Está dando la autorización para la participación en este estudio.

\_\_\_\_\_  
Firma

Huella digital



DNI N°: -----

¡Muchas Gracias!

## ANEXO 4

### Cuestionario Calidad de atención

#### Cuestionario adaptado de Rosales G.M. (2017)

##### Presentación:

Estimado (a) señor (a) el presente instrumento, sirve para recolectar información acerca de la Calidad de atención en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.

##### Instructivo:

A continuación, pasaremos a entrevistarle por lo que se le sugiere responda con sinceridad a cada una de las preguntas; de ser necesario realice las preguntas que crea conveniente para la aclaración respectiva. El valor de cada opción es el siguiente: TD: Totalmente en desacuerdo (1)– D: Desacuerdo (2)- I: Indeciso (3)- A: Acuerdo (4) – TA: Totalmente de acuerdo (5)

Muchas Gracias

Código.....

#### I. CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS DE LA MADRE

N1. Edad:.....	
N2. Nivel de instrucción:	
Sin instrucción	0
Primaria	1
Secundaria	2
Técnica	3
Superior	4

II. CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION  
 MARQUE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA SU RESPUESTA

ASEVERACIONES	TD	D	I	A	TA
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CUIDADO</b>					
<b>Técnico</b>					
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).					
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3. La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6. La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
7. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
8. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
9. Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10. Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
<b>Humano</b>					
11. La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					

12. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
13. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
14. La enfermera le brinda un trato amable.					
15. La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
Entorno					
17. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
18. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
19. El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20. La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
21. La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.					

### OBSERVACIONES

.....  
 .....

### VALORACION

Calidad de atención baja: 21 - 48

Calidad de atención media: 49 - 76

Calidad de atención alta: 77 - 105

### DESPEDIDA

### AGRADECIMIENTO

Cuestionario de satisfacción

- I. Presentación  
El presente instrumento, sirve para recolectar información acerca de la satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos 2023.
- II. Instructivo  
El valor de cada opción es el siguiente: TD: Totalmente en desacuerdo  
(1) – D: Desacuerdo (2)- A: Acuerdo (3) – TA: Totalmente de acuerdo  
(4)

Adaptado de la Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III del MINSA.

\* Lineamiento Técnico para evaluar la satisfacción de usuarios externos en Instituciones de Salud y Servicios Médicos de Apoyo N ° 527-2011 / MINSA / Ministerio de Salud. Administración de Salud Popular. Departamento de Calidad en Salud, Ministerio de Salud, Lima, 2012.

### III. SATISFACCION DEL PACIENTE

MARQUE CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA SU RESPUESTA

ENUNCIADO	TD	D	A	TA
1 ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación con otras personas?				
2 ¿Su atención se realizó respetando el orden de				
3 ¿Su atención se realizó según la fecha programada en su tarjeta de CRED?				
4 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el consultorio contó con un cuaderno de reclamos para				
5 ¿El consultorio de CRED cuenta con los multimicronutrientes para los niños?				
6 ¿La atención que le brindó la enfermera a su niño/a fue de aproximadamente 45 minutos?				
7 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de CRED fue de 15 minutos como máximo?				
8 ¿La enfermera que atendió a su niño, lo peso, lo talló, evaluó y estimulo?				
9 ¿Durante su atención en el consultorio de CRED se respetó su privacidad y la de su niño/a?				
10 ¿La enfermera que la atendió le brindó confianza?				

11 ¿La enfermera que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
12 ¿La enfermera la escuchó y entendió sus sentimientos y emociones?				
13 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a?				
14 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño?				
15 ¿El consultorio de CRED y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los padres?				
16 ¿El consultorio de CRED cuenta con un área segura y específica para atender a su niño?				
17 ¿El consultorio de CRED cuenta con materiales necesarios (camilla, balanza, tallímetro, centímetro, entre otros) para su atención?				

**OBSERVACIONES**

.....  
 .....

**VALORACION**

Insatisfecho: 17 – 34 puntos

Medianamente satisfecho: 35 – 51 puntos

Satisfecho: 52 – 68 puntos

**DESPEDIDA**

**AGRADECIMIENTO**

ANEXO 5  
FORMULA DE POBLACIÓN

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

- N Muestra que está sujeto a estudio.
- Z<sup>2</sup> 1.96 (punto crítico normal para un nivel de confianza del 95%)
- P 0.5, proporción de la muestra.
- Q 0.5, complemento de p.
- E<sup>2</sup> Nivel de precisión.
- N Tamaño de la población accesible.

$$n = \frac{956 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (956 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

n = 274 madres

<b>IPRESS</b>	<b>Ni</b>	<b>Wi</b>	<b>ni</b>
Moronacocha	479	0,50105	137
San Antonio	477	0,49895	137
Total	956	1,00000	274