

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del  
CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023**

**Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería**

**Autora:**

**Estrada Herrera, Mireya Yarixsa**

**Asesora:**

**Vicuña de Bardales Vilma**

**ORCID N°0000-0002-2841-8260**

**Piura – Perú**

**2023**

## Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas .....	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabras clave .....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	1
Metodología.....	16
Resultados.....	20
Análisis y Discusión .....	28
Conclusiones.....	32
Recomendaciones .....	33
Referencias Bibliográficas.....	34
Anexos .....	39

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	20
Tabla 2	Características demográficas de los niños que acudieron con sus madres al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	21
Tabla 3	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	22
Tabla 4	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	23
Tabla 5	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	24
Tabla 6	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	25
Tabla 7	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	26
Tabla 8	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	27

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	53
Figura 2	Características demográficas de los niños que acudieron con sus madres al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	54
Figura 3	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	55
Figura 4	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	56
Figura 5	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	57
Figura 6	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	58
Figura 7	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	59
Figura 8	Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023	60

### Palabras clave

<b>TEMA</b>	Satisfacción, madres de familia, CRED
-------------	---------------------------------------

### KEYWORDS

<b>THEME</b>	Satisfaction, mothers, CRED
--------------	-----------------------------

#### Línea de investigación

**Área**

Ciencias médicas y de la salud

**Sub área**

Ciencias de la salud

**Disciplina**

Desarrollo de estrategias de prevención y promoción de la salud en las diferentes etapas del ciclo vital

**Línea**

Desarrollo del cuidado del enfermero

## Constancia de originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023" del (a) estudiante: **ESTRADA HERRERA MIREYA YARIXSA**, identificado(a) con Código N° **2115200060**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Título**

**Satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del  
CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023**

## **Resumen**

El propósito fue comprobar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. El estudio investigativo investigación correspondió a un enfoque cuantitativa, con diseño no experimental, descriptiva simple y corte transversal. Cuya muestra: constituida por 50 madres acompañados con sus hijos asistieron al servicio de enfermería del CRED del Centro de Salud La Huaca. Los hallazgos fueron: en cuanto a características sociodemográficas de la población en estudio, un porcentaje se encuentran entre 23 a 32 años, tienen secundaria, son convivientes y amas de casa. En cuanto a los niños tienen entre 6 a 17 meses, predomina el sexo masculino. La satisfacción de las madres de familia con el área CRED atendidas por los profesionales de enfermería predomina el nivel bajo en las dimensiones, humana, oportuna y continua, mientras en dimensión segura es alta. El nivel de satisfacción de las madres de familia del área de CRED, el 90% es baja y el 10% es media.

## **Abstract**

The purpose was to verify the level of satisfaction of the mothers with the CRED nursing service, La Huaca Health Center - Piura 2023. The investigative study corresponded to a quantitative approach, with a non-experimental, simple descriptive and cross-sectional design. Whose sample: made up of 50 mothers accompanied by their children attended the nursing service of the CRED of the La Huaca Health Center. The findings were: in terms of sociodemographic characteristics of the study population, a percentage are between 23 and 32 years old, have high school, are cohabitants and housewives. As for the children, they are between 6 and 17 months old, the male sex predominates. The satisfaction of mothers with the CRED area attended by nursing professionals is predominantly low in the human, timely and continuous dimensions, while in the safe dimension it is high. The level of satisfaction of the mothers of the family in the CRED area, 90% is low and 10% is medium.

## **Introducción**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

Se ha revisado diferentes estudios sobre las variables del estudio como se cita a continuación:

En un estudio realizado por Alavia en 2019 sobre la satisfacción de las madres sobre el cuidado proporcionado por las enfermeras en el CRED, se encontró que los resultados son de gran utilidad para mejorar la calidad del cuidado ofrecido. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, descriptivo y transversal. La población estudiada fueron 50 madres, y la técnica de entrevista con un cuestionario como instrumento de recolección de datos. A continuación, se presentaron los resultados obtenidos: el 80% de la población estudiada manifestaron estar muy satisfechas, el 16% mostraron estar satisfechas y el 4% expresaron estar poco satisfechas. Concluyo que un porcentaje elevado de la población estudiada manifestaron estar muy satisfechas y satisfechas.

Así mismo Ccahua en 2019, buscó establecer el nivel de satisfacción de las madres con la atención de enfermería en el servicio CRED del Puesto de Salud de Huarcocondo, en Cusco. El trabajo se desarrolló como un estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 62 madres. A continuación, presentaron los siguientes hallazgos: en características generales: el 38,7% de las madres estuvieron en un rango de 18 y 25 años de edad, el 53,23% con estudios de secundaria, el 51,61% tenían 1 a 2 hijos, el 46,8% residían en el lugar estudiado, el 91,94% eran bilingües, el 72,6% se dedicaban a su hoja; en cuanto al nivel de satisfacción de las madres relacionados a dimensiones fue: dimensión técnica-científica el 69,4% y en la humana con el 50% manifestaron bajo nivel de satisfacción.

Por otro lado, Quispe (2018) ejecuto un estudio acerca de la "Satisfacción de las madres y calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I– 2 Amantani, Puno", con una población muestral de 54 madres con niños menores de 5 años. Los hallazgos fueron: del total de la población estudiada, el 48.1% manifestaron satisfacción media, el 44.4% mostraron satisfacción completa y el 7.41% se sintieron insatisfecha. En conclusión, el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería consideró satisfacción media

Según Ramos (2017) en su tesis titulada "La satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de "Las Brizas" - Chiclayo", se obtuvieron resultados relacionados con las dimensiones de calidad de atención. En cuanto a dimensión técnica, el 41% de las madres percibió que la calidad brindada fue media, el 37% consideró que era baja y el 22% la consideró alta. Al contrastar con la hipótesis, se encontró una correlación significativa con un  $p= 0,01$  entre las variables estudiadas.

Así mismo, Ortiz (2017) llevó a cabo un trabajo investigativo con el propósito de comprobar la satisfacción de las madres en relación al cuidado proporcionado por las enfermeras en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Sangarará – Comas. Los hallazgos revelaron que un 56,2% de participantes expresaron estar insatisfechas, un 18,8% reportó sentirse moderadamente satisfechas y el 25% manifestaron insatisfacción. Concluyendo que estos hallazgos indicaron insatisfacción por parte de las madres, lo cual es una preocupación importante para los profesionales de enfermería.

Del mismo modo, Diaz (2016) en su tesis titulada "La satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Jorge Chávez - Puerto Maldonado". En los

hallazgos evidenciaron que un 70,7% de las participantes expresaron satisfacción adecuada, un 4% manifestó satisfacción baja en la dimensión técnico-científica. En cuanto a la dimensión humana, el 60% informó estar satisfecho, mientras que el 23% expresó insatisfacción. En relación a la dimensión del entorno, el 66,7% indicaron satisfacción y el 6,7% mostró una satisfacción limitada.

En el año 2016, Castro realizó un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la atención de enfermería brindada en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Microred Yugoslavia - Nuevo Chimbote. Los resultados revelaron que, en la dimensión técnico-científica, el 54% de las participantes mostraron satisfacción, el 29% reportó satisfacción moderada y un 17% expresó insatisfacción. En cuanto a la dimensión humana, el 77% expresó satisfacción, mientras que un 15% indicó una satisfacción limitada. En relación a dimensión entorno, el 70% expresaron estar satisfechos y un 25% indicó satisfacción limitada.

Del mismo modo, Cullanco (2015) en su tesis titulada "La satisfacción de las madres acerca del cuidado proporcionado por las enfermeras en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Lince - Lima" . de los hallazgos encontrados revelaron que la satisfacción presentada por las participantes en la dimensión humana y técnica fue moderadamente satisfactoria, alcanzando un 70%. En cuanto a la relación interpersonal, se observa un nivel de satisfacción moderada del 73%.

### **Fundamentación científica**

El desarrollo de la primera infancia es una prioridad mundial y nacional, el compromiso de los gobiernos es orientar programas económicos y políticos favorables a las familias para el desarrollo de la primera infancia. Al respecto

UNICEF recomienda ayudar a los padres con información útil para que aprovechen en los 1000 primeros días con sus hijos, en razón a la campaña lanzada en 2016 con el objetivo de crear conciencia en la familia nuclear y personas adultas responsables del cuidado de los niños y niñas durante la etapa de la primera infancia. (Unicef, 2017).

En respuesta a esta situación, el Ministerio de Salud ha implementado el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en todos los Establecimientos de Salud a nivel nacional. Su objetivo principal es optimizar la salud, nutrición y desarrollo temprano de la población infantil menor de cinco años. Este servicio es proporcionado por profesionales de enfermería, quienes dedican sus esfuerzos e iniciativas favoreciendo un cuidado de calidad.

Sin embargo, a pesar de los grandes esfuerzos que realiza el sector salud en estos últimos años tratando de optimar la calidad de atención con los diferentes actores encargados de las acciones requeridas en el cuidado de la salud, entre ellos las estrategias sanitarias aún no se obtiene resultados favorables.

En cuanto a satisfacción del usuario, para el Ministerio de Salud es el indicador más importante que está relacionado con la calidad y seguridad en los diferentes niveles de atención. Dentro del equipo salud, se encuentra los profesionales de enfermería, donde juega un rol importante para una atención de calidad, el cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, donde la opinión de ellos sobre la satisfacción permite construir un indicador de resultado y tomar decisiones de transformación e innovaciones. (De Los Ríos y Ávila, 2017).

De acuerdo con Dueñas (2003), la calidad se trata de un proceso que se fundamenta en las necesidades y perspectivas de los usuarios, considerando como esencial que el personal responda de manera eficiente y productiva,

proporcionando un trato personalizado y continuo, mejorado y efectivo, que tenga un impacto tanto en el cliente como en el mercado.

Según la definición de Fernández (2018), la calidad de la atención en salud implica brindar diversos servicios a los usuarios de manera personalizada o en grupos, de manera oportuna y equitativa. Esto implica el uso de recursos profesionales competentes, asumiendo un equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, con la finalidad de lograr la adhesión y satisfacción del usuario.

Según la descripción dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2020, la calidad de atención implica mejorar las posibilidades de obtener resultados de salud favorables tanto para personas individuales como para grupos de población. Esto se logra mediante la aplicación de conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica en la prestación de servicios de salud.

El Ministerio de Salud adopta la concepción de calidad de servicios de salud propuesta por Avedis Donabedian, la cual sostiene que la calidad de atención médica consiste en alcanzar el mayor nivel posible de beneficios obtenidos a partir de la atención médica, considerando también los riesgos asociados al paciente.

La evaluación de la calidad del proceso de atención se divide en diferentes indicadores. Siendo estos indicadores como de estructura que permiten al usuario evaluar los recursos humanos, materiales y financieros de las diferentes áreas de atención. También, los indicadores de proceso se centran en las interacciones del usuario y los profesionales de la salud, teniendo en cuenta actitud, habilidad, destreza y técnicas, entre otros aspectos. Finalmente, los indicadores de resultados analizan si el usuario ha logrado satisfacer sus necesidades o si ha superado sus expectativas. En esta etapa, el usuario evalúa aspectos como la puntualidad, presentación personal, tiempo de espera,

cortesía, respeto, amabilidad, capacidad de escucha, comunicación asertiva y aceptación de sugerencias por parte de los profesionales de salud involucrados.

El Ministerio de Salud viene utilizando el modelo Servqual para verificar la calidad del servicio en áreas de consulta externa y emergencia. Este modelo permite conocer las expectativas de los usuarios y cómo perciben el servicio, proporcionando información detallada sobre las opiniones de los usuarios y ofrece sugerencias de mejora basadas en sus percepciones (Parasuraman y SERVQUAL, 2014).

El Ministerio de Salud también destaca que las dimensiones que componen la calidad del cuidado profesional de salud incluyen la dimensión Técnica Científica. Esta dimensión se refiere al avance científico y técnico en el campo de la salud, y se caracteriza por su efectividad en la obtención de cambios positivos, conocidos como efectos. Además, la eficacia en esta dimensión está relacionada con los objetivos señalados en la prestación de servicios de salud, teniendo en cuentas las técnicas correspondientes.

Las dimensiones que constituyen la calidad del cuidado profesional abarcan: Dimensión Técnico Científica: está vinculado con los avances científicos y la capacidad del profesional de salud para utilizar tecnología basada en evidencia científica en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, asegurando acciones y procedimientos seguros. Esta dimensión se evalúa a través de elementos como efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integridad del servicio ofrecido. En cuanto a la Dimensión Humana e Interpersonal: Se relaciona con lo interpersonal de la atención, donde se valora el trato humanístico. Esto implica el respeto a los derechos del paciente, proporcionar información completa, mostrar interés genuino por la persona, ser amable y actuar de manera ética. Mientras que la Dimensión Entorno: Está vinculada con las disposiciones institucionales que brinda para mejorar la prestación de servicios, incluyendo la disponibilidad de recursos adecuados y un entorno

físico propicio. Además, considera importante que los costos sean razonables para los usuarios, ello tiene que ver con la comodidad, ambientación, limpieza, el orden, la privacidad y lo más importante es que el usuario perciba confianza por el servicio prestado (MINSA .2007).

Del mismo modo Purizaca (2015), hace mención de las características de la calidad de atención, que son:

Humana, que está relacionado con el ser humano es su aspecto biopsicosocial, que haga sentirse valioso y considerado como persona, es la forma como se refleja en el trabajo del personal de salud en la forma como comprenden al usuario esa actitud es la clave ya que identifica buena atención, es hacer que el usuario se sienta que se está atendiendo sus necesidades, respetando su individualidad, que debe empezar por recibir un cordial saludo y sentir esta madre que es tratada con respeto y consideración para mantener una buena comunicación con la madre.

La seguridad es crucial para los usuarios, ya que deben sentirse protegidos y seguros incluso durante los procedimientos realizados por el personal de salud. Como afirmó Maslow, el ser humano necesita un entorno estable donde esté protegido contra amenazas y privaciones. La atención oportuna implica que el usuario reciba el cuidado en el momento adecuado, de acuerdo con su situación de salud. Esto implica recibir el tratamiento en la fecha y hora programada, así como tener la oportunidad de expresar sus necesidades y recibir una respuesta rápida.

La continuidad en la atención se refiere a que las actividades realizadas por el personal de salud se realicen de manera secuencial y sin interrupción en el proceso de atención. Esto involucra seguir un plan de cuidado establecido y garantizar un seguimiento constante desde el inicio. Cumplir con estas características permite que el usuario perciba satisfacción en relación con los cuidados recibidos, lo que demuestra la calidad en la atención brindada. Estas dimensiones son fundamentales para asegurar un servicio de calidad los

establecimientos de salud y son evaluadas para garantizar que se cumplan adecuadamente.

La satisfacción en la atención sanitaria se produce cuando esta cumple con las expectativas del usuario. Para MINSA (2007), considera que la satisfacción es un indicador donde el usuario expresa un sentir subjetivo sobre el servicio recibido. Se alcanza la satisfacción cuando la calidad del servicio de salud cubre las necesidades y requisitos de las madres u otros usuarios.

Por otro lado, según Donabedian, los resultados humanísticos son los que reflejan la conformidad final del servicio recibido por parte del personal de salud. Esto se evidencia cuando los usuarios satisfechos continúan utilizando los servicios de salud.

Para garantizar una atención de calidad que satisfaga a los usuarios, es imprescindible contar con los siguientes elementos: paciencia, innovación, responsabilidad, previsión, interacción efectiva con los pacientes, respeto y eficacia. Si se cumplen estos aspectos, estaremos hablando de una atención que cumple con los estándares de calidad exigidos. Para evaluar la calidad de un servicio proporcionado en los establecimientos de salud, es fundamental conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de enfermería, lo cual se logra al obtener su percepción sobre el cuidado recibido (Massip y otros, 2008).

Lograr la satisfacción de las madres es uno de los objetivos donde se busca fortalecer el rol de la madre acerca del cuidado del desarrollo y crecimiento del niño, durante la atención se le ofrece a la madre enseñanzas y juegos para facilitar una maduración adecuada, en cada etapa de vida, contribuyendo a un desarrollo y crecimiento adecuado de la población infantil.

En nuestro país en las instituciones de salud, se desarrollan actividades de promoción y prevención, donde enfermería cumple un rol importante cumpliendo las actividades de atención primaria y comunitaria donde se brinda orientación y capacitación a las personas, familia y comunidad, en la prevención de las enfermedades y la promoción de la salud a través del autocuidado. (Bernat, 2017)

En los establecimientos de salud, los profesionales de enfermería del área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) desempeña un papel fundamental en la vigilancia y promoción del desarrollo y crecimiento de los niños, tanto en su salud física como emocional. Dentro de la atención integral, se llevan a cabo actividades como el examen físico para evaluar el crecimiento y desarrollo psicomotor, así como brindar orientación a las madres sobre el cuidado y la protección física y emocional de sus hijos, respondiendo a sus preguntas y dudas. Para evaluar el desarrollo psicomotor de los niños menores de 2 años, se utiliza la Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP), mientras que para los niños de 2 a 5 años se utiliza el Test de Desarrollo Psicomotor (TEPSI), según lo establecido por el MINSA en 2016.

La evaluación tiene múltiples objetivos que van más allá de la detección de factores de riesgo en el desarrollo infantil. También tiene como propósito prevenir el maltrato infantil y fortalecer el vínculo afectivo entre padres e hijos. Además, se promueve de manera activa la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida y se supervisa la introducción adecuada de alimentos complementarios a medida que el niño crece.

El Ministerio de Salud, a través de la Norma Técnica N° 537-2017/MINSA, establece el control del crecimiento y desarrollo de niños y niñas menores de cinco años. El propósito principal de esta norma es mejorar la salud, nutrición y desarrollo, garantizando una atención completa y adecuada a cada niño o niña.

El esquema del control de los niños menores de cinco años se inicia partir de: Al recién nacido, se realizará dos controles, el primero a los 7 días y el segundo a los 15 días. A los lactantes de 01 a 11 meses se realiza once controles uno cada mes. A los niños de 12 a 23 meses, recibirán seis controles, cada dos meses y a los niños de 24 meses a 59 meses se realizará cuatro controles por años, cada tres meses.

Los profesionales de enfermería utilizan diversos instrumentos para el control del crecimiento y desarrollo en los niños. Estos instrumentos incluyen una historia clínica estandarizada, una carne de atención integral del niño, un registro diario de atención, un formato de atención hoja SIS, un registro de seguimiento de atención y curvas de crecimiento P/E, T/E, PT y PC. Además, se utilizan instrumentos específicos de evaluación del desarrollo, como el Test Abreviado peruano (TAP) para niños menores de 30 meses, la Pauta breve (EEDP) para niños de 3 a 4 años, y una ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil. Estos instrumentos son indispensables para realizar una evaluación completa y precisa del crecimiento, desarrollo y bienestar de los niños.

Las actividades de intervención del crecimiento y desarrollo que realizan los profesionales de enfermería son: Examen físico, se inicia observando al niño o niña, detectando signos de alarma y/o a través del interrogatorio y solicitando información a la madre relacionado al estado físico y emocional del menor, con el niño y empezar con las evaluaciones física, luego el control de los signos vitales y en todo momento realizar la actividad explicando al cuidador del niño lo que debe realizar en casa. Luego la profesional de enfermería busca detectar la presencia de enfermedades prevalentes, como diarreas agudas, infecciones respiratorias, anemia, parásitos, haciendo uso de exámenes de laboratorio si es necesario, problemas a nivel visual, auditivo, salud bucal y observar signos de violencia o maltrato, entre otras enfermedades observadas, de detectar lo

indicado anteriormente se coordina una consulta médica para que reciba atención médica.

Otra de las acciones que ejecutan los profesionales de enfermería es el dosaje de Hemoglobina en niños(as) y está programado la ejecución a los 4, 9 y 18 meses y después de los 24 meses se efectuará anualmente. Mientras que el despistaje de parasitosis se hará partiendo del primer año y luego anualmente. (MINSA.2017)

Otra actividad que se realiza en la consulta CRED, es la suplementación con micronutrientes, la suplementación en los niños se realiza con hierro a partir de los seis meses de edad, esta intervención permite prevenir la anemia por deficiencia de hierro, la misma que es producida por la ingesta insuficiente de hierro en sus alimentos o por la pérdida excesiva y reservas limitadas. También se administra la suplementación con vitamina A, en los lugares de alta prevalencia de morbilidad por enfermedades infecciosas frecuentes.

La evaluación del crecimiento y desarrollo de niños y niñas se realiza de forma personalizada, abordando sus características únicas y su contexto individual. Es una evaluación integral que considera aspectos del crecimiento y desarrollo, incluyendo el área psicoafectiva y nutricional. Se lleva a cabo de manera oportuna, siguiendo un cronograma establecido de acuerdo a la edad del niño. Es una evaluación periódica que se realiza en momentos específicos y sigue un orden secuencial en relación a controles anteriores. Además, es importante contar con ambientes adecuados que estén equipados con los materiales necesarios para llevar a cabo las evaluaciones en los niños. Las instalaciones deben ser ventiladas, iluminadas y libres de ruidos, proporcionando un entorno propicio para la evaluación. Estas prácticas son establecidas por el MINSA en 2017 para garantizar una evaluación óptima del crecimiento y desarrollo de los niños, teniendo en cuenta su singularidad y contexto individual (MINSA 2017).

El personal de enfermería en el consultorio CRED, desarrolla la función de educadora, porque durante la etapa de acompañamiento a la madre suele impartir conocimientos sobre los cuidados del niño o niña, en cuanto a su alimentación, estimulación temprana, cumplimiento de sus vacunas según su calendario, prevención de accidentes, higiene etc., también realiza la función de administración para organizarse y buscar estrategias para cumplir con la norma técnica y contribuir con la salud del niño y finalmente desarrolla una función investigativa, en medir los impactos de las estrategias en la salud del niño y la participación de los padres o cuidadores (MINSA 2017).

## **2. Justificación de la investigación**

Justificación científica. Este estudio de investigación tiene como objetivo explicar la satisfacción experimentada por las madres en el consultorio CRED cada vez cuando llevan a sus hijos a la consulta de crecimiento y desarrollo, con la finalidad de medir la calidad del servicio sanitario brindado a la población en estudio y el grado de satisfacción de las madres con el mismo.

En términos metodológicos, esta investigación ha seguido los procedimientos establecidos en el reglamento de investigación de la universidad, con el objetivo de garantizar la rigurosidad en todas sus etapas. Además, se empleó técnicas de investigación cuantitativa, en particular encuestas, para recolectar y analizar los datos obtenidos en el presente estudio.

En la práctica, el conocimiento generado a través de este estudio permitió diagnosticar y analizar la problemática actual, identificando las fortalezas y debilidades del servicio que brinda los profesionales de enfermería en el área CRED, cuyos resultados de la investigación servirán para futuros trabajos de investigación.

## **Problema**

Por medio del CRED, se verifica que el menor de edad esté creciendo de forma adecuada, crecimiento que se manifiesta en el peso y talla, y también se busca medir si el niño está teniendo un desarrollo psicomotor y cognitivo apropiado para su edad. En el CRED las madres de familia reciben también orientación con respecto a los cuidados y alimentación que debe recibir su menor hijo para que este desarrollo sea garantizado. En el CRED también se realiza la vacunación de los niños según el esquema previsto, se entregan micronutrientes y se descartan enfermedades como la anemia y la parasitosis.

Como ya se mencionó, la mejor forma de medir la calidad del servicio sanitario ofrecido a los niños es midiendo la satisfacción de la madre con el mismo. Esto es particularmente relevante en el CRED, ya que Los padres desempeñan un papel fundamental y de gran influencia en el crecimiento y desarrollo de sus hijos, ya que son quienes brindan el cuidado diario y tienen una visión cercana de la atención recibida en el consultorio de CRED. Son ellos quienes mejor conocen las necesidades de sus hijos y pueden percibir la satisfacción en relación a la atención brindada. Su participación activa y su retroalimentación son esenciales para garantizar una atención de calidad y satisfactoria en el consultorio de CRED. (Manuel, J. 2019).

En la actualidad se sabe que el servicio brindado en los consultorios de CRED no cumplen con los estándares necesarios para que sea considerado un servicio óptimo, y esto se manifiesta precisamente en una mayor insatisfacción por parte de las madres que acuden a estos consultorios, lo que provoca además que se incumpla el calendario de control y de vacunación, perjudicando finalmente a la población infantil del país.

A nivel del departamento de Piura también ha podido ser percibida esta insatisfacción de las madres que acuden al CRED, sin embargo, se hace

necesario un estudio empírico para poder conocer de forma precisa esta problemática

Basada en este argumento, se formula la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023?

### **Conceptualización y operacionalización de variables**

#### **Satisfacción de las madres de familia**

**Definición conceptual:** La respuesta de la madre sobre la atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo por parte de la enfermera es un indicador de su percepción y satisfacción

**Definición operacional:** Se medirá por dimensiones Humana, oportuna, continua y segura.

### **Hipótesis**

Es un estudio descriptivo simple y no se considera hipótesis

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Comprobar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana.
- Determinar nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura.

## Metodología

### Tipo y Diseño de investigación

#### Tipo de investigación

##### Según su finalidad:

El estudio se considera básica porque tiene como objetivo recopilar y obtener datos sobre variables de investigación, como la satisfacción de las madres con el servicio de enfermería en el CRED. Además, busca proporcionar una comprensión más profunda de la satisfacción de las madres y contribuir al conocimiento general en el campo de la atención de salud.

##### Según su alcance:

Es una investigación descriptiva simple, ya que se describe una sola variable de interés.

#### Diseño de investigación

El diseño empleado en la investigación fue:

$$M \longrightarrow O$$

#### 4.1 Población y Muestra

**Población:** Se considero a 57 madres que asistieron acompañados de sus hijos al consultorio de enfermería del CRED del Centro de Salud La Huaca 2023.

**Muestra:** Se halló después de la aplicación de la estadística y es considerada como muestra finita

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

N = universo.

$\alpha$ : = 0.05

Z= 1.96

p = éxito= **0.5**.

q= fracaso= 0.5

n = muestra.

Reemplazando:

$$\text{푝푖푛} = \frac{3.84 \times 0.25 \times 57}{(56 \times 0.0025) + (3.84 \times 0.25)}$$

$$\text{푝푖푛} = \frac{54.72}{1.1}$$

$$\text{푝푖푛} = 49.74$$

푝푖푛 = Quedó constituida por 50 madres acompañados con sus hijos al servicio de enfermería del CRED del Centro de Salud La Huaca. Esta muestra fue elegida como probabilística

### **Criterios de Inclusión y Exclusión**

#### **Inclusión:**

Solo participaron en el estudio las madres que acudieron de forma regular al CRED del Centro de Salud La Huaca.

#### **Exclusión:**

No participaron del estudio las madres que no otorgaron su consentimiento informado

### **Sujeto de estudio**

Madres de familia que acudieron acompañados de sus hijos al servicio de enfermería CRED del Centro de Salud La Huaca.

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método de recolección de datos, la técnica a empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario diseñado por Mellado (2007) así mismo utilizado por Chacón (2019), que consta de 30 ítems, con respuestas en escala de Likert de la siguiente manera:

Siempre (3), a veces (2) y nunca (1) puntos

El cuestionario tiene 30 ítems agrupados en cinco dimensiones:

N.º	Dimensiones	Indicadores
1	Humana	1,4,5,14,15,24,28
2	Oportuna	6,7,8,9,10,11,12,13,20,21,22,23
3	Continua	25,26,27
4	Segura	2,3,16,17,18,19,29,30

Siendo el resultado del nivel de satisfacción de:

N.º	Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
1	Humana	Menos de 16	16 a 17	18 a más
2	Oportuna	Menos de 27	27 a 29	30 a más
3	Continua	Menos de 4	4 a 5	6 a más
4	Segura	Menos de 10	10 a 11	12 a más

Para el nivel de satisfacción en global es:

Bajo	Medio	Alto
Menos de 62	62 a 65	66 a más

### **Validez y fiabilidad del instrumento**

El instrumento utilizado por Chacón en el 2019, lo validó mediante juicio de expertos, además utilizó la prueba binomial y obtuvo un valor de 0.000390, lo que indica que el instrumento cuenta con una validez significativa. Además, utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0.788. Este resultado indica que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable, lo que significa que las respuestas obtenidas son consistentes y reproducibles.

### **Procesamiento y análisis de la información.**

Se utilizó el software SPSS versión 26 para procesar la información recopilada en el estudio, lo que facilitó la creación de la base de datos correspondiente. Para el análisis de los resultados, se generaron tablas numéricas y porcentuales que presentan los datos de manera organizada.

## Resultados

**Tabla 1:**

*Características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.*

Características	f	%
Edad		
Entre 18 y 22 años	9	18.0
Entre 23 y 27 años	20	40.0
Entre 28 y 32 años	13	26.0
Entre 33 y 37 años	5	10.0
De 38 a más años	3	6.0
	50	100.0
Grado de instrucción		
Primaria	3	6.0
Secundaria	31	62.0
técnico	9	18.0
Superior	7	14.0
	50	100.0
E. Civil		
Soltera	9	18.0
Casada	10	20.0
Conviviente	31	62.0
	50	100.0
Ocupación		
Ama de casa	49	98.0
Dependiente	1	2.0
Total	74	100.0

En la tabla 1, muestra las características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. Según edad el 40% de 23 a 27 años, el 26% de 28 a 32 años, el 18% de 18 a 22 años, el 10% de 33 a 37 años y el 6% más de 38 años. Sobre nivel de estudios alcanzados fue el 62% con secundaria, el 18% técnicos, el 14% superior y el 6% primaria. El 62% convivientes, el 20% casadas y el 18% solteras. En relación a ocupación el 98% amas de casa y el 2% trabajo dependiente.

**Tabla 2**

*Características demográficas de los niños que acudieron con sus madres al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.*

Características demográficas	f	%
Edad del niño/a		
Menor de 6 meses	18	36.0
Entre 6 y 11 meses	10	20.0
Entre 12 y 17 meses	6	12.0
Entre 18 y 23 meses	2	4.0
Entre 24 y 29 meses	3	6.0
Entre 30 y 35 meses	2	4.0
Entre 36 y 41 meses	5	10.0
Entre 42 y 47 meses	3	6.0
Entre 48 y 53 meses	1	2.0
	50	100.0
Sexo		
Masculino	35	70.0
Femenino	15	30.0
Total	50	100.0

En la tabla 2, observamos las características demográficas de los niños atendidos en el servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. El 36% son menores de 6 meses, el 20% de 6 a 11 meses, el 12% de 12 a 17 meses, el 10% de 36 a 41 meses, la diferencia oscila en menores de 53 meses. Un 70% son varones y el 30% son mujeres.

Tabla 3

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.*

Dimensión Humana	f	%
Bajo	45	90.0
Medio	5	10.0
Alto	0	0.0
Total	50	100.0

La tabla 3, presenta el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. El 90% es bajo y el 10% medio.

Tabla 4

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

Oportuna	f	%
Bajo	47	94.0
Medio	3	6.0
Alto	0	0.0
Total	50	100.0

La tabla 4, presenta el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, donde el 94% es baja y el 3% media.

Tabla 5

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

Continua	f	%
Bajo	43	86.0
Medio	7	14.0
Alto	0	0.0
Total	50	100.0

En la tabla 5, se evidencia el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua, el 86% es baja y el 14% medio.

Tabla 6

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

Segura	f	%
Bajo	19	38.0
Medio	9	18.0
Alto	22	44.0
Total	50	100.0

Tabla 6, presenta el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, donde el 44% es alto, 38% es baja y el 18% medio.

Tabla 7

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

Dimensiones	Nivel de satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Humana	45	90.0	5	10.0	0	0.0	50	100.0
Oportuna	47	94.0	3	6.0	0	0.0	50	100.0
Continua	43	86.0	7	14.0	0	0.0	50	100.0
Segura	19	38.0	9	18.0	22	44.0	50	100.0

La tabla 7, presenta el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones. Es baja con 90% la humana, el 94% oportuna, el 86% continua y el 38% segura. Media el 10% humana, 6% oportuna, el 14% continua y el 18% segura y es alta el 44% segura.

Tabla 8

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

Nivel de satisfacción	f	%
Bajo	45	90.0
Medio	5	10.0
Alto	0	0.0
Total	50	100.0

En la tabla 8, podemos evidenciar el nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, el 90% es baja y el 10% media.

## **Análisis y Discusión**

Las características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. Según edad el 40% de 23 a 27 años, el 26% de 28 a 32 años, el 18% de 18 a 22 años, el 10% de 33 a 37 años y el 6% más de 38 años. Sobre nivel de estudios alcanzados con un 62% tenían secundaria, el 18% técnicos, el 14% superior y el 6% primaria. El 62% convivientes, el 20% casadas y el 18% solteras. Con relación a ocupación el 98% se dedican a su hogar y el 2% tenían trabajo dependiente.

Las características demográficas de los niños que fueron atendidos en el consultorio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023. El 36% son menores de 6 meses, el 20% de 6 a 11 meses, el 12% de 12 a 17 meses, el 10% de 36 a 41 meses, la diferencia oscila en menores de 53 meses. En cuanto al sexo el 70% varones y el 30% mujeres.

El nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones. Es baja con 90% la humana, el 94% oportuna, el 86% continua y el 38% segura. Media el 10% humana, 6% oportuna, el 14% continua y el 18% segura y es alta el 44% segura. Resultados que difieren con Chacón, I. (2019) Según el estudio realizado en el consultorio CRED del Centro de Salud Micaela Bastidas-Ate en 2018, se encontró que el 53% de las madres reportaron una satisfacción alta en la dimensión humana de la atención brindada por la enfermera, mientras que el 26% la consideraron de nivel medio y el 21% la calificaron como baja. En cuanto a la dimensión oportuna, el 65% de las madres manifestaron una satisfacción alta, el 27% la consideraron media y solo el 8% la calificaron como baja. En la dimensión continua, el 56% de las madres reportaron una satisfacción alta, el 35% la calificaron como media y solo el 9% la consideraron baja. En la dimensión segura, el 55% de las madres expresaron una satisfacción

alta, el 35% la consideraron media y el 10% la calificaron como baja. Del mismo modo con Castro, en el año 2016, en su estudio alcanzó el siguiente resultado en la dimensión técnico-científica, el 54% mostraron satisfacción, el 29% reportó satisfacción moderada y el 17% expresó insatisfacción. En cuanto a la dimensión humana, el 77% de las madres expresaron satisfacción, mientras que el 15% indicó satisfacción limitada. En relación a la dimensión del entorno, el 70% de las madres manifestaron satisfacción, mientras que el 25% indicó una satisfacción limitada. del mismo modo, Diaz (2016) en su tesis alcanzo detallo el siguiente resultado que un 70,7% de la muestra estudiada expresaron una satisfacción adecuada y un 4% manifestó una satisfacción baja en términos de la dimensión técnico-científica. En cuanto a la dimensión humana, el 60% de las participantes en el estudio informaron estar satisfecho, mientras que el 23% expresó insatisfacción. En cuanto a dimensión del entorno, el 66,7% de las madres indicaron satisfacción y el 6,7% mostró una satisfacción limitada

La percepción de las madres es primordial para evaluar la calidad de los servicios de enfermería. Se emplean indicadores para evaluar la percepción de las madres sobre el trato recibido. El indicador de Trato Digno por parte del personal de enfermería es uno de los principales utilizados para evaluar la labor de los profesionales de enfermería en su dimensión humana. Este indicador engloba aspectos como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente brindada por el personal de enfermería. Estos aspectos se basan en estándares establecidos para garantizar una práctica profesional competente y responsable. El objetivo de este enfoque es lograr la satisfacción tanto de los usuarios como de los proveedores de servicios. (Faustina G. y Ruiz, 2018)

El nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, el 90% es baja y el 10% media. Resultados que guarda cierta similitud con Ortiz (2017), quien en su estudio los hallazgos fueron que el 56,2% percibieron “Insatisfacción”, el 18,8% presentó “mediana satisfacción” y el 25% “satisfacción”. Por otro lado, difiere con Quispe (2018) ) en su tesis hallo los siguientes resultados:

del total de la población estudiada, el 48.15% de las madres mostraron satisfacción media, el 44.4% satisfacción completa y el 7.41% manifestaron insatisfacción. Y con Paternina, D. y Colaboradores. (2017), En un estudio realizado en una IPS de Sincelejo, Colombia, se evaluó la satisfacción de los padres de niños y niñas que asistieron al programa de CRED. Los resultados revelaron que un alto porcentaje de padres expresaron sentirse satisfechos con los servicios brindados, con un 94.2% de ellos manifestando satisfacción. Además, un elevado porcentaje, el 96.2%, afirmó recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal médico. En relación al ambiente, el 91.8% de los participantes consideró que era adecuado, lo que refleja una percepción positiva del entorno donde se brinda la atención. Asimismo, un 81.8% opinó que la atención se proporcionaba con privacidad, lo que indica que se respetaba la intimidad de los usuarios. En cuanto al ambiente físico de la institución, el 87.1% de los encuestados lo percibió como limpio, lo cual es un aspecto importante para generar confianza en los usuarios. En cuanto al tiempo de espera, el 65.1% lo consideró adecuado, lo que sugiere que se gestionaba de manera eficiente.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan un nivel de insatisfacción entre las madres de familia, lo cual es una preocupación importante. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la calidad en el cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería. Es fundamental abordar las áreas identificadas como problemáticas y trabajar en la implementación de mejoras con el objetivo de garantizar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las madres y sus familias. Es necesario tomar medidas para mejorar los procesos de atención, el trato interpersonal y las prácticas profesionales, a fin de lograr una experiencia más positiva y satisfactoria para las madres y promover la mejora continua en la atención de salud.

La evaluación del grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, ya sean internos o externos, es un elemento crucial que garantiza la calidad de los servicios. Esto implica que las instituciones de salud deben realizar una evaluación periódica

de este indicador. La calidad en los servicios de salud y la satisfacción del usuario están estrechamente vinculadas. La satisfacción de la madre de un niño desempeña un papel fundamental en la atención recibida. Se trata de un juicio que refleja la calidad de la atención y tiene en cuenta las expectativas y percepciones de la madre y su familia. Evaluar y abordar la satisfacción del usuario permite identificar áreas de mejora y brindar una atención más centrada de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios.

En segundo lugar, se trata de un resultado de la estrategia CRED que se espera que la madre cumpla con todas las citas de evaluación del crecimiento y desarrollo para mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil.

La mala calidad en la atención de salud está estrechamente relacionada con la insatisfacción del usuario. Esto puede manifestarse a través de quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios. Cuando la calidad de la atención es deficiente, se genera un impacto negativo en la sociedad en general. En el caso específico de la atención de salud a los niños, esta situación puede poner en riesgo su salud y bienestar. Por lo tanto, es fundamental garantizar una atención de calidad que cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios, especialmente en el caso de los niños, quienes son especialmente vulnerables. Esto implica trabajar para el mejoramiento continuo de los servicios de salud y medidas de adopción para prevenir situaciones de mala calidad que pueden colocar en riesgo la salud de los niños.

Actualmente la satisfacción del usuario para el Ministerio de Salud es el indicador más importante y está relacionado con la calidad y seguridad en los diferentes niveles de atención. El profesional de enfermería forma parte del equipo de salud, donde juega un rol importante para una atención de calidad, el cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, donde la opinión de ellos sobre la satisfacción permite construir un indicador de resultado y tomar decisiones de transformación e innovaciones en busca de brindar un servicio de calidad. (De Los Ríos y Ávila, 2017).

## **Conclusiones**

La mayor parte de las madres que participaron en el estudio tienen edades que oscilan entre los 23 y 32 años. En relación a su nivel educativo, la mayoría ha finalizado la educación secundaria. Asimismo, la mayoría de las madres son convivientes y se dedican a las tareas del hogar como amas de casa.

En las dimensiones de atención humana, oportuna y continua, prevalece un nivel bajo de satisfacción entre las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED. Sin embargo, en la dimensión de seguridad, se observa una alta satisfacción.

El servicio de enfermería del CRED presenta un nivel de satisfacción bajo en el 90% de las madres de familia, mientras que el 10% restante lo califica como medio.

## **Recomendaciones**

Al jefe del Establecimiento de Salud evaluar y capacitar al personal sobre calidad de atención e indicadores de evaluación.

A la enfermera responsable de la estrategia CRED, realizar un plan de mejora continúa incluyendo las diferentes dimensiones que brinda satisfacción a las madres en su condición de usuarias.

Al personal general planificar sus actividades según corresponde para que la atención sea más rápida y efectiva.

## Referencias Bibliográficas.

Alavia, V. (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.*

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania\\_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ccahua, L. (2019) *Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarrocondo – Cusco.*

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro, S. (2016). *Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslava Nuevo Chimbote 2016.* Tesis para optar el título de enfermera especialista en Salud Pública con mención en crecimiento y desarrollo. Sección de posgrado. Facultad de Obstetricia y Enfermería. Universidad San Martín de Lima. Perú. Disponible en:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro\\_ssa?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro_ssa?sequence=1&isAllowed=y)

Carmen, V. y Sosa, K. (2018). *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20->

[%20Sosa%20Su%C3%A1rez%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Chacón, I. (2019). *Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro De Salud Micaela Bastidas - Ate 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Escuela de Enfermería Padre Luiz Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2526/T030\\_71528403\\_T%20Chac%C3%B3n%20Aponte%2c%20Ingrid%20Melany.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2526/T030_71528403_T%20Chac%C3%B3n%20Aponte%2c%20Ingrid%20Melany.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cullanco, D. (2015). *Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima UNMSM*. Disponible <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13488>

De Los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. (2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería*. *Revista Investigación y educación en enfermería* [revista en internet] Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.

Díaz F, (2016). *Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Jorge Chávez - Puerto Maldonado*. Disponible: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dueñas, O (2003). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. (En línea). Ob. Cit. p.3 y 4. Disponible: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Faustina G. y Ruiz, M. (2018) *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado.*

[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161)

Fernández, B. (2018) *Calidad de la atención médica.*

<https://www.saes.org.ar/revista/2016/calidadatencnmedica.pdf>

Manuel, J. (2019) *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa*

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Massip, Pérez, Ortiz, Llantá y Peña (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de salud pública* Disponible en;

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci_arttext&tlng=en)

Ministerio de Salud. (2007) *Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú:* Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf> 32.

MINSA (2007) *Sistema de Gestión de la calidad en salud*

[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SG CALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf)

Ministerio de salud del Perú (2016). *Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años [sede web] Lima*

– Perú Disponible en:  
[http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT\\_CRE\\_D\\_MINSA2011.pdf](http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT_CRE_D_MINSA2011.pdf)

MINSA (2016). *Escala de evaluación del desarrollo Psicomotor: EEDP y TEPSI*  
Disponible:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2333.PDF>

Parasuraman A & BLL. SERVQUAL – A (2014) *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad*. Disponible.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Paternina, D. y Colaboradores. (2017). *Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo*.  
Disponible en:  
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

Purizaga, L. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015*, [tesis para optar segunda especialidad]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; Disponible:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/31/1/LUIS%20YSAEL%20PURIZAGA%20OLIVOS%20-%20SATISFACCION%20PACIENTE%20QUE%20RECIBE%20CUIDADOS.pdf>

Ortiz, K. (2017). *Satisfacción de las Madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro De Salud Sangarará – Comas, Año - 2017*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12680>

OMS (2020), *Calidad en salud*. Disponible:

<https://www.google.com/search?q=calidad+definicion+segun+la+OMS&oq=calidad+definicion+>

Quispe, M. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de enfermería. Universidad Nacional del Antiplano. Puno. Perú. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, R. (2017). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo*. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%c3%a1n%20Huertas%2c%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNICEF (2017) *Los 1.000 primeros días: un abanico de oportunidades*  
<https://blogs.unicef.org/es/blog/1000-primeros-dias-oportunidades/>

## Anexos

### 1. Formato de publicación en repositorio

75754614		Mireyaestrada.627@gmail.com
DOI	Correo Electrónico	
Ámbito Académico	Trabajo de Investigación	
Grado	Maestría	Doctorado
enfermería del CRED, Centro		
tura 2023		
investigado "https://repositorio.uns.ac.cr/handle/document/75754614"		
niversidad, es la versión final del trabajo de investigación conduce a obtener el grado académico o título profesional.		
ficar su trabajo de investigación en formato digital en el ndir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el		
Localidad	Día	Mes Año
Chimbote	04	07 2023
<small>Investigación para el Grado Académico y Título Profesional del 2023 D.S. N° 008-2018-PC El Perú por Siempre, hacia el progreso de todos en la salud y el bienestar del Reparto 75754614 Investigación en enfermería V. ISSN 2094-CONCYTEC-0852 plus número 02 y 03 que reemplaza el En los estudios un conjunto de Escuelas Flexibles y de aprendizaje tecnológico que de los profesionales que se están formando en el país. y grado académico y título profesional. DESU "Las Universidades, instituciones y El desarrollo de actividades en los Hospitales institucionales prestando el servicio de de los Hospitales ASICH"</small>		

## 2. Reporte de similitud

5	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
7	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
8	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
9	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	

16	<a href="http://bibliotecas.unsa.edu.pe">bibliotecas.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
18	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Esumer Institucion Universitaria Trabajo del estudiante	<1%
20	<a href="http://cronos.es">cronos.es</a> Fuente de Internet	

27	Fuente de Internet	<1%
28	<a href="http://www.mediosynoticias.com">www.mediosynoticias.com</a> Fuente de Internet	<1%
29	<a href="http://redi.unjbg.edu.pe">redi.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1%
31	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%

39	<a href="http://descubridor.ulacit.ac.cr">descubridor.ulacit.ac.cr</a>	<1 %
<hr/>		
40	<a href="http://nl.gob.mx">nl.gob.mx</a>	<1 %
<hr/>		
41	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a>	<1 %

---

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 10 words  
Excluir bibliografía      Activo

### 3. Matriz de operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Tipo de escala de medición</b>
<b>Satisfacción de las madres de familia</b>	La respuesta de la madre sobre la atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo por parte de la enfermera es un indicador de su percepción y satisfacción	La satisfacción será medida mediante un cuestionario que contiene 30 ítems con respuesta en escala de Likert y el resultado es: Menos de 62 puntos satisfacción baja De 63 a 65 satisfacción media, De 66 <sup>a</sup> más satisfacción alta.	Humana  Oportuna  Continua  Segura	Preguntas:  1,4,5,14,15,24,28  6,7,8,9,10,11,12,13,20,21,22,23  25,26,27  2,3,16,17,18,19,29,30	Nominal

4. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023?</p>	<p><b>Generales:</b>            Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.</li> <li>- Determinar nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión</li> </ul>	<p>-----.</p>	<p>❖ <b>Definición conceptual</b></p> <p><b>1. Nivel de satisfacción:</b>            Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>❖ <b>Definición operacional</b></p> <p>Humana</p> <p>Oportuna</p> <p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p>Investigación cuantitativa, básica, de método analítico y diseño descriptivo simple, que estudiara a la población de por 50 madres que acuden con sus hijos al servicio de enfermería del CRED del Centro de Salud La Huaca, aplicando como técnica la encuesta y cuestionario diseñado por Mellado, H. (2007) así mismo utilizado por Chacón, I. (2019), que consta de 30 ítems, con respuestas en escala de Likert de la siguiente manera:</p> <p>Siempre (3), a veces (2) y nunca (1) puntos</p> <p>Considerando 4 dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura.</p>

	<p>continua, Centro de Salud La Huaca - Piura 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023</li> </ul>			<p>El instrumento lo sometieron a validez mediante ocho jueces de expertos, se aplicó la prueba binomial, obteniendo una validez de 0,000390. Posteriormente aplicaron en una prueba piloto, en la que se obtuvo una confiabilidad del Alfa de Cronbach siendo el valor de 0,788</p>
--	--	--	--	--

5. Instrumento de recolección de datos

**Instrumento: Satisfacción de las madres con el servicio de enfermería del CRED,  
Centro de Salud La Huaca - Piura 2023.**

**Instrucciones:**

Estimada Madre de familia

Lea atentamente cada una de las preguntas y selecciona la alternativa que sea más apropiada a su opinión. Marca con un aspa (X). No existen respuestas buenas o malas; asegúrese de responder a todas las preguntas.

**I.- DATOS GENERALES:**

Datos de la persona:

Edad: \_\_\_\_\_ Grado De Instrucción \_\_\_\_\_

Estado Civil \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Datos del niño/a

Edad \_\_\_\_\_ sexo \_\_\_\_\_

<b>ENUNCIADOS</b>			
	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Al ingresar al servicio de CRED la enfermera la saludó.			
2. El consultorio de CRED se encontró limpio y ordenado			
3. Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
4. Considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada			
5. Cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre			
6. La enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron al niño.			
7. La enfermera realizó el control de peso y talla al niño			
8. La enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9. La enfermera realizó el examen físico del niño.			
10. Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista.			
11. La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes			
12. La enfermera le sonrío y le habla al niño			
13. La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
14. Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía			

15. Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia.			
16. La enfermera durante la atención al niño cierra la puerta.			
17. Durante la atención al niño la enfermera evita las corrientes de aire			
18. Durante el examen la enfermera no deja desnudo a su niño por mucho tiempo			
19. Considera que la enfermera protege al niño de posibles caídas durante la atención			
20. Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles			
21. La enfermera pregunta acerca de que alimentos consume su niño.			
22. La enfermera le orienta sobre las vacunas y que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad del niño			
23. La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
24. La enfermera respeta sus creencias y costumbres			
25. La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED			
26. Al final de la consulta la enfermera le brinda indicaciones comprensibles			
27. La enfermera la cita para el siguiente mes.			
28. Al terminar la consulta la enfermera se despide			
29. Considera que el tiempo de espera de su turno fue el adecuado.			

30. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			
---	--	--	--

6. Recolección de datos en formato Excel

**VI: Satisfacción**

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	
Nº	datos demograficos						Humana						Oportuna										Continua			Segura												
	g1	g2	g3	g4	g5	g6	p1	p4	p5	p14	p15	p24	p28	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p20	p21	p22	p23	p25	p26	p27	p2	p3	p16	p17	p18	p19	p29	p30		
1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1
2	4	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	4	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
4	3	4	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	4	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	4	3	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
10	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	1	
12	5	1	2	1	8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	
13	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	
14	5	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
16	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
17	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	

✓ Jx

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	
29	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1		
30	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1		
31	1	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1		
32	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1			
33	2	2	3	1	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1			
34	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
35	4	2	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1			
36	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	
37	2	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1
38	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1		
39	1	2	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
40	3	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1		
41	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
42	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1		
43	1	2	3	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
44	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	2	2	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1		
47	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1		
48	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1		

## Datos en SPSS

\*satisfaccion de las madres con el servicio de enfermeria del CRED centro de salud la Huaca - Piura sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : humana 1

	g1	g2	g3	g4	g5	g6	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	4	3	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	5	1	2	1	8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	5	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	3	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

\*satisfaccion de las madres con el servicio de enfermeria del CRED centro de salud la Huaca - Piura iav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : humana 1

	g1	g2	g3	g4	g5	g6	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30		
28	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
33	2	2	3	1	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	4	2	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
37	2	3	3	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
38	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	1	2	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	3	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	4	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	1	2	3	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	2	2	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

## 7. Figuras

### Relaciones métricas y baremo

#### FIGURAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

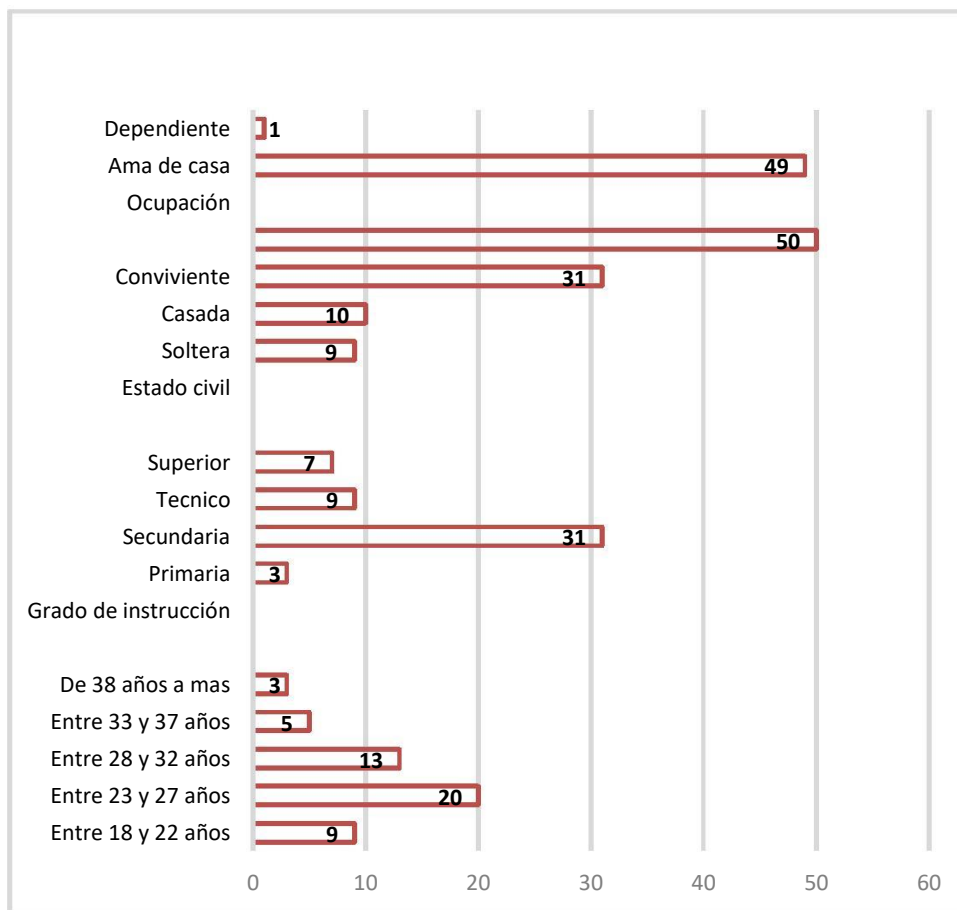


Figura 1

*Características sociodemográficas de las madres de familia que acudieron al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

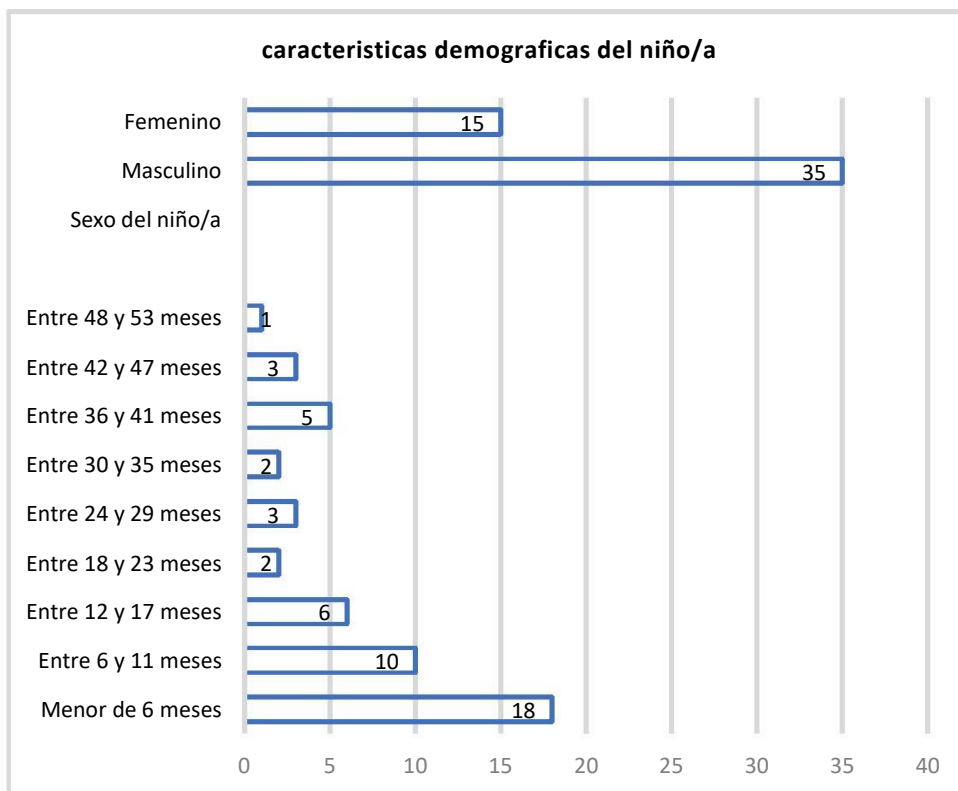


Figura 2

*Características demográficas de los niños que acudieron con sus madres al servicio CRED del Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

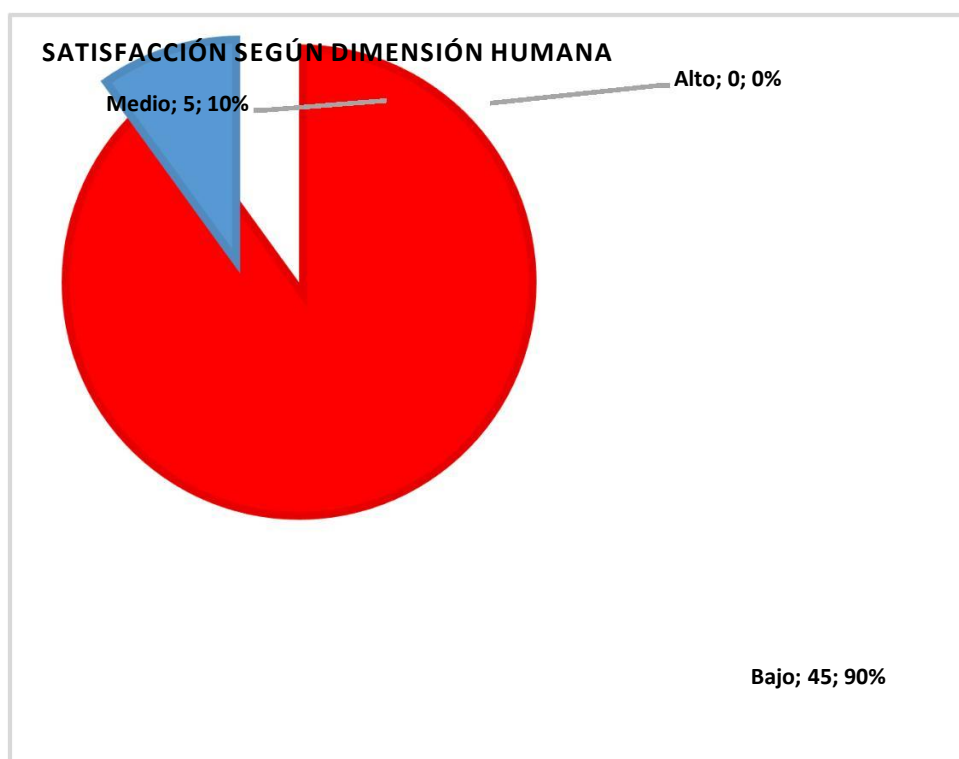


Figura 3

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión humana, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

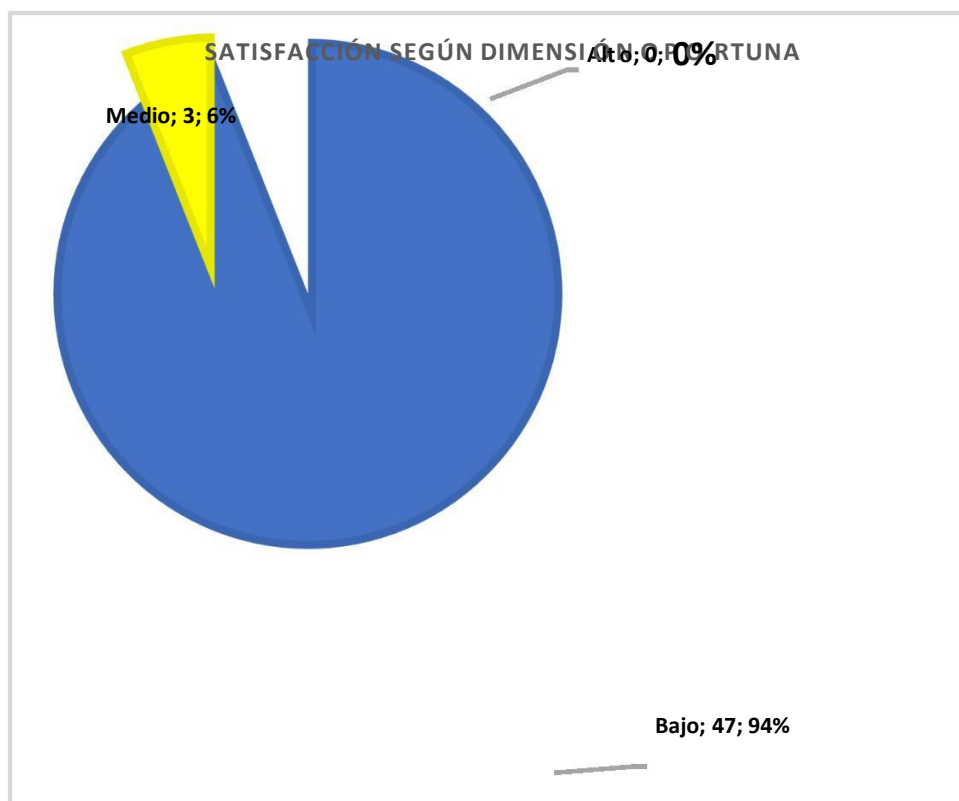


Figura 4

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión oportuna, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

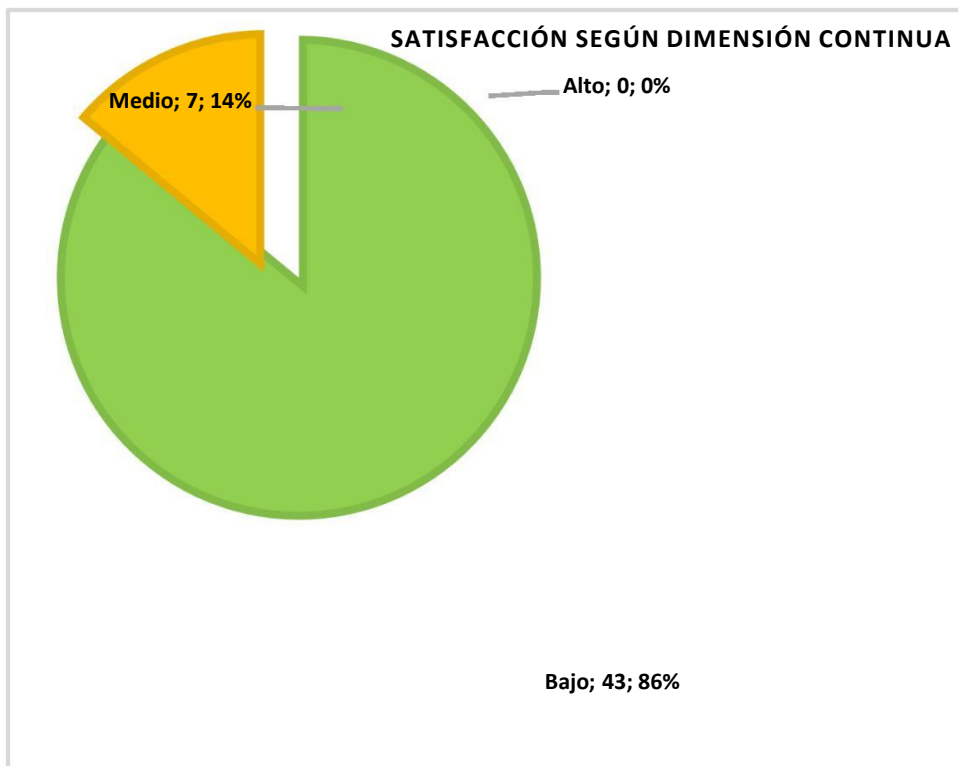


Figura 5

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión continua, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

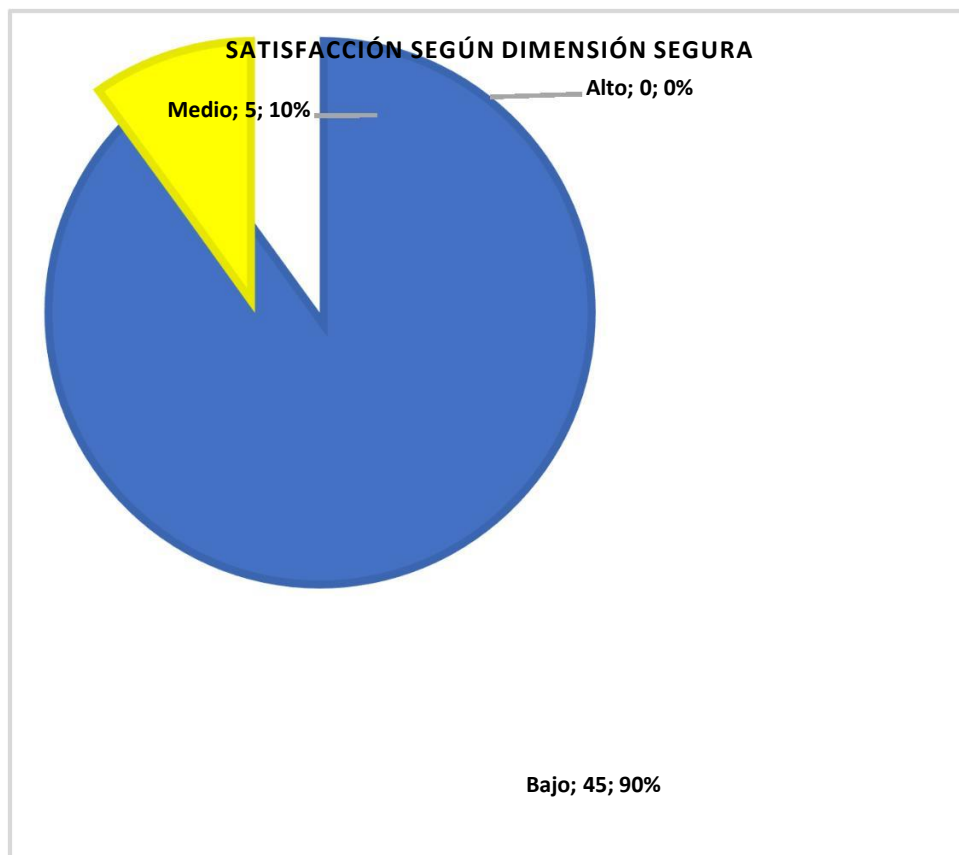


Figura 6

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensión segura, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

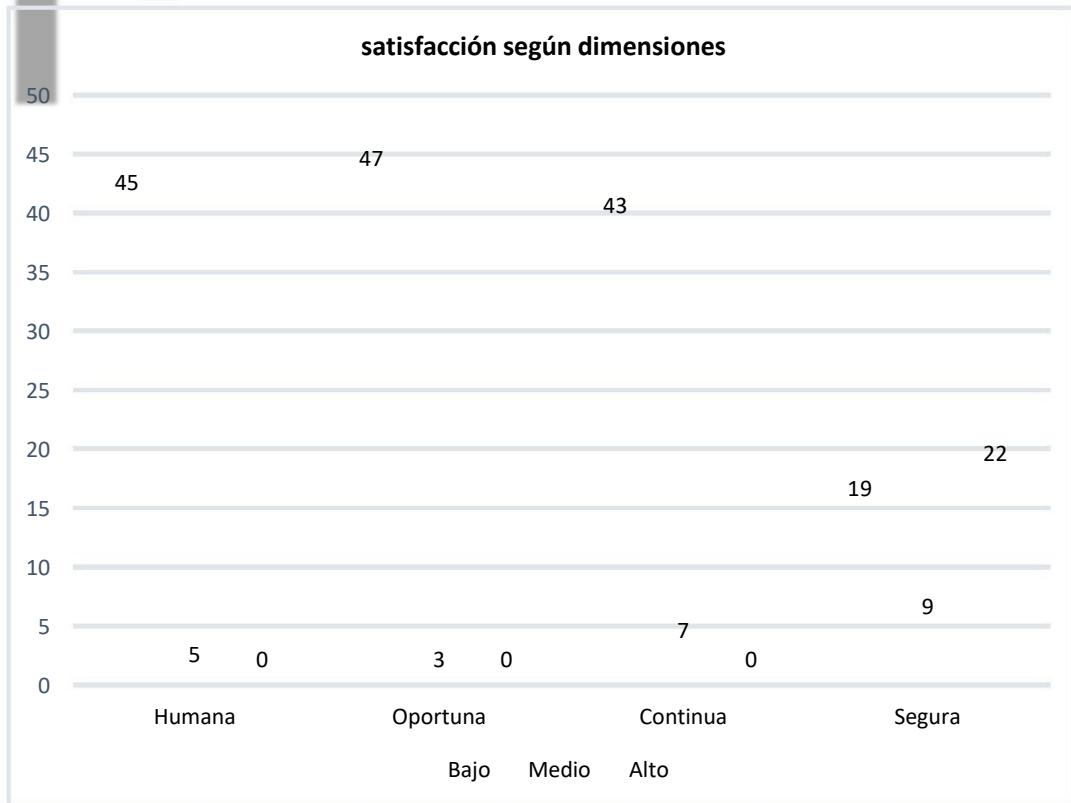
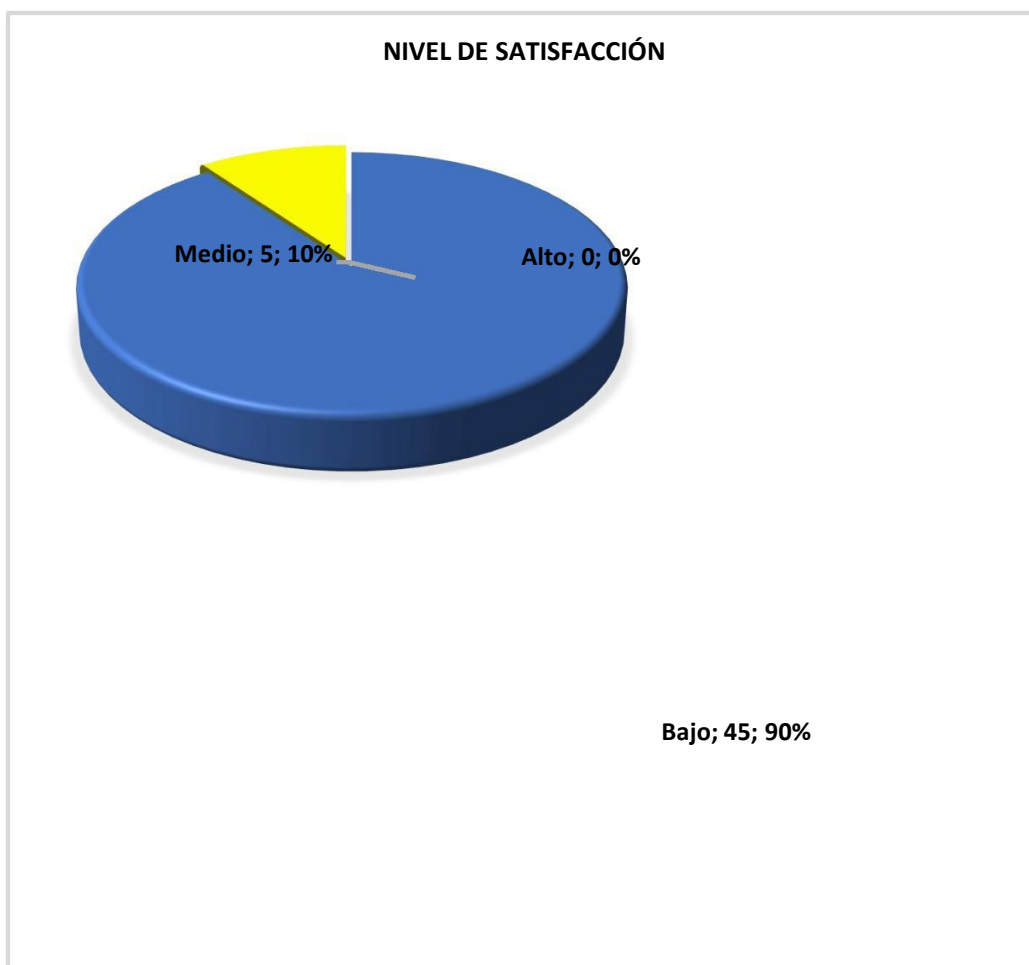


Figura 7

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED según dimensiones, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*



**Figura 8**

*Nivel de satisfacción de las madres de familia con el servicio de enfermería del CRED, Centro de Salud La Huaca - Piura 2023*

## 8. Consentimiento informado

**FORMADO**

el Programa de Enfermería de la  
abajo de tesis titulado: "Satisfacción  
D, Centro de Salud La Huaca - Piura  
on entre "Satisfacción de las madres  
Salud La Huaca - Piura 2023. La  
de que puede servir para identificar  
ción que pueden percibir las madres  
ategias para brindar una atención de

amente voluntaria, si usted accede a  
nas preguntas, no le tomará mucho  
fidencial y no se usará para ningún  
respuestas serán codificadas usando  
onimas; si tiene alguna duda, puede  
ticipación.

o participar voluntariamente en esta  
este estudio es para fines de mejorar la

20.05.2023  
**FECHA**

**FORMADO**

del Programa de Enfermería de la  
abajo de tesis titulado: "Satisfacción  
D, Centro de Salud La Huaca - Piura  
ón entre "Satisfacción de las madres  
e Salud La Huaca - Piura 2023. La  
de que puede servir para identificar  
ción que pueden percibir las madres  
ategias para brindar una atención de

amente voluntaria, si usted accede a  
unas preguntas, no le tomará mucho  
fidencial y no se usará para ningún  
respuestas serán codificadas usando  
ónimas; si tiene alguna duda, puede  
rticipación.

o participar voluntariamente en esta  
este estudio es para fines de mejorar la

20/05/2023  
FECHA

## 9. Solicitud a la institución donde se desarrolla la investigación

el desarrollo"

**SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR  
MI PROYECTO DE INVESTIGACION**

75754614, con domicilio real en Enrique  
na, Piura; egresada del programa de  
ante usted con el debido respeto me

proyecto de investigación para optar el  
alto espíritu de colaboración que me  
"Satisfacción de las madres con el servicio  
ura 2023". Además de los resultados que

on por ser de justicia

6 de mayo del 2023

arixsa Mireya  
fermería