

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



TESIS

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**

**SERVICIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO. CENTRO DE SALUD PACHACÚTEC.
CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

AUTORA:

Bach. Enf. Gianella Nahomi Granados Rivera

ASESORA:

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera

CAJAMARCA, PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



TESIS

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA.
SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO,
CENTRO DE SALUD PACHACUTEC. CAJAMARCA-
PERÚ 2021-2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

AUTORA:

Bach. Enf. Gianella Nahomi Granados Rivera

ASESORA:

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera

CAJAMARCA, PERÚ

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Av. Atahualpa 1050 – Pabellón 11 – 101 Teléfono N° 076-599227



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS REVISADA EN EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

El director (a) de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, hace constar que:

La Tesis Titulada: **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. CENTRO DE SALUD PACHACÚTEC. CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022.** Presentada por la **Bach. Gianella Nahomi Granados Rivera**, la misma que ha sido revisada en el Software Antiplagio URKUND de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo el puntaje del 16% de similitud, considerado dentro de los parámetros. Respaldado por su **Asesora. Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA**

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Cajamarca, 18 de agosto del 2023.



Copyright © 2023

Gianella Nahomi Granados Rivera

Todos los Derechos Reservados.

FICHA CATALOGRÁFICA

Granados, G. 2023. ***SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. CENTRO DE SALUD PACHACÚTEC. CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022/*** Gianella Nahomi Granados Rivera/ 108 páginas

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Asesora: Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera.

Disertación académica para optar el Título profesional de Licenciada en Enfermería - UNC 2023.

HOJA DE JURADO EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS:

“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO.CENTRO DE SALUD PACHACÚTEC. CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022”

AUTORA: Bach. Enf. Gianella Nahomi Granados Rivera

ASESORA: Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera.

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca; por los siguientes jurados:

JURADO EVALUADOR



.....
Dra. Mercedes Marleni Bardales Silva

Presidenta



.....
Dra. María Elena Bardales Urteaga

Secretaria



.....
M.Cs. María Eloisa Ticlla Rafael

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más

A mis padres Ruby y Arturo por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Por haberme formado con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. sus consejos han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi abuela Graciela, a quien considero como una segunda madre a pesar de haberla perdido hace 4 años, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

Y a tres hermanos, Genesis, Josué y Thaira que, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron y que estuvieron a mi lado en los momentos difíciles.

A mis hermanos, Genesis, Josué y Thaira, cuya paciencia fue puesta a prueba en incontables ocasiones en los cuales me dieron su contención. Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes. Este trabajo es el resultado de un sinfín de acontecimientos que poco tuvieron que ver con lo académico, sino más bien, con el amor.

A la Universidad Nacional de Cajamarca especialmente la Facultad de Ciencias de la Salud por haberme permitido formarme en ella, por mis conocimientos, habilidades, desenvolvimiento y desempeño de la carrera profesional de Enfermería.

A mi asesora la Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera que con sus virtudes, paciencia, constancia, consejos y aportes profesionales se cristalizó este trabajo.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Mi agradecimiento eterno a las madres de familia que participaron en la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

FICHA CATALOGRÁFICA	i
HOJA DE JURADO EVALUADOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Definición y delimitación del problema de investigación.	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación del estudio	4
1.4. Objetivos: General y específicos	4
1.4.1. General.....	4
1.4.2. Específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes del estudio	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel Nacional.....	5
2.1.3. A nivel regional	9
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Satisfacción.....	11

2.2.2.	Madre.....	12
2.2.3.	Atención	12
2.2.4.	Teoría de Calidad.....	13
2.2.5.	Profesional de Enfermería	16
2.2.6.	Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años	17
2.3.	Variables del estudio.....	22
CAPÍTULO III		24
DISEÑO METODOLÓGICO		24
3.1.	Diseño y tipo de estudio.....	24
3.2.	Población del estudio	24
3.3.	Criterio de inclusión y exclusión	24
3.4.	Unidad de Análisis.....	25
3.5.	Marco muestral	25
3.6.	Muestra o Tamaño Muestral	25
3.7.	Selección de la muestra o procedimiento de muestreo	25
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.8.1.	Proceso de recogida de información.....	26
3.8.2.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	27
3.9.	Procesamiento y análisis de datos.....	27
3.10.	Consideraciones éticas de estudio	27
CAPÍTULO IV		29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		29
CONCLUSIONES.....		42
RECOMENDACIONES		43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		44
ANEXOS		49

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Características Sociodemográficas de madres de niños menores de un año atendidos en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec- Cajamarca.2021-2022.....	29
TABLA 2: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según Dimensión técnico-científica. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022	31
TABLA 3: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según la dimensión Humana. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022	34
TABLA 4: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según la dimensión del Entorno. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022	37
TABLA 5: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según dimensiones. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022	39
TABLA 6: Nivel de satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022	41

LISTA DE ANEXOS

Anexo n°1. Instrumento de recolección de datos	49
Anexo n°2. Consentimiento informado	52
Anexo n° 3. Confiabilidad de criterio, Alfa de Cronbach	53
Anexo n° 4. Planillas de expertos	54

RESUMEN

Gianella Nahomi Granados Rivera¹

Dolores Evangelina Chávez Cabrera²

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad atención que brinda el Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante los años 2021-2022, es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra constituida por 171 madres de niños menores de un año. Se utilizó como instrumento el cuestionario “Satisfacción de las madres sobre la calidad atención del profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec” en el que se considera preguntas acerca de los datos sociodemográficos y un cuadro de proposiciones, elaborado por la autora, validado por juicio de expertos y prueba piloto con un Coeficiente de Cronbach de 0.86 de confiabilidad. Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 25.0. Obteniéndose como resultado que en la Dimensión Técnico-Científica las madres presentan nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 65.5%; en la Dimensión Humana presentan nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 71.9% y en la Dimensión del Entorno muestran un nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 74.3%. Concluyendo que, 67.8% de las madres están medianamente satisfechas, 24.6% satisfechas y 7.6% insatisfechas.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, Madres, Calidad de atención, Profesional de enfermería

¹ Autora, Bachiller en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud–Universidad Nacional de Cajamarca

² Asesora, Docente Principal de la Escuela Académico Profesional de Enfermería FCS- Universidad Nacional de Cajamarca

ABSTRACT

Gianella Nahomi Granados Rivera¹

Dolores Evangelina Chávez Cabrera²

The objective of this research work was to determine the level of satisfaction of the mothers of children under one year of age regarding the quality of care provided by the Nursing Professional in the Growth and Development service at the Pachacútec Health Center during the years 2021. -2022, is a quantitative, descriptive and cross-sectional study. The sample constituted by 171 mothers of children under one year of age. The questionnaire "Satisfaction of mothers regarding the quality of nursing professional care in the Growth and Development service at the Pachacútec Health Center" was used as an instrument, in which questions about sociodemographic data and a table of propositions were considered. Prepared by the author, validated by expert judgment and pilot test with a Cronbach Coefficient of 0.86 reliability. The data were processed in the statistical software SPSS version 25.0. Obtaining as a result that in the Technical-Scientific Dimension the mothers present a level of satisfaction moderately satisfied with 65.5%; in the Human Dimension they present a level of satisfaction that is moderately satisfied with 71.9% and in the Dimension of the Environment they show a level of satisfaction that is moderately satisfied with 74.3%. Concluding that 67.8% of mothers are moderately satisfied, 24.6% satisfied and 7.6% dissatisfied.

KEY WORDS: Satisfaction, Mothers, Quality of care, Nursing professional

¹ Author, Bachelor of Nursing from the Faculty of Health Sciences-National University of Cajamarca

² Advisor, Principal Professor of the Professional Academic School of Nursing FCS- National University of Cajamarca

INTRODUCCIÓN

El niño menor de cinco años y en especial el niño menor de año debe recibir atención por parte del profesional de Enfermería para su control de crecimiento y desarrollo (CRED), cuyo objetivo es vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementando las oportunidades y los factores protectores. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial (1).

Generalmente la persona cuidadora del niño (a) es la madre la misma que se encarga de brindar el cuidado del menor y llevarlo a los controles de Crecimiento y desarrollo. Ella cuando asiste al establecimiento de salud tiene mucha expectativa a cerca de la atención que recibirá su menor hijo(a) pero muchas veces el profesional de enfermería no le brinda una atención en el control de crecimiento y desarrollo de calidad, por lo que ella regresa a la casa insatisfecha por la atención recibida y esto sería motivo de críticas negativas que generan desprestigio para el centro de salud y para los profesionales que trabajan en este.

Por lo que se realizó la presente investigación cuya finalidad es determinar la satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022; la misma que se encuentra organizado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Abarca el problema de investigación: definición y delimitación del problema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos.

Capitulo II: Presenta el marco teórico conceptual: antecedentes del problema, bases teóricas y variables del estudio.

Capitulo III: Detalla la metodología de la investigación: ámbito de estudio, el diseño y tipo de estudio, población del estudio, criterio de inclusión y exclusión, unidad de análisis, marco muestral, muestra o tamaño muestral, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y consideraciones éticas.

Capitulo IV: Muestra de manera organizada los resultados, análisis y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Definición y delimitación del problema de investigación.

La mujer desde el momento de la concepción hasta el parto experimenta una serie de cambios físicos, psicológicos y sociales. En relación a los cambios físicos ocurren de manera gradual a lo largo de todo el embarazo y desde luego están afectados por múltiples factores como la edad de la mujer, los embarazos previos, su estado físico, nutricional, etc. (2); en cuanto a los cambios psicológicos y sociales la madre se enfrenta a una serie de modificaciones y ajustes en su forma de pensar, sentir y en su estilo de vida; la madre ya no podrá pensar sólo en sí misma, sino en “nosotros” (3).

La mujer en el parto experimenta el nacimiento de un ser vivo, lo que le permite asumir responsabilidades como la alimentación, el abrigo y la salud del mismo; este último aspecto se refiere a conducir al niño(a) a un establecimiento de salud para ser atendido de acuerdo a sus necesidades y problemas que presenta; dentro de ellos la vacunación y el control de crecimiento y desarrollo, en donde la responsabilidad recae en el Profesional de Enfermería, el mismo que realiza un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica, cuyo objetivo es detectar de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención, y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y niño por parte de la madre; por lo tanto el Profesional de Enfermería orientará a ella (4).

La madre tiene una serie de expectativas cuando lleva a su hijo o hija para ser atendido en este servicio por el profesional de Enfermería, como la atención inmediatamente a su hijo (a) a su llegada, que le explicaran cada paso que se realizará en el control, una consejería adecuada sobre el cuidado del niño y recibir medicamentos, cuando están en la fecha oportuna de sus inmunizaciones; pero muchas de ellas experimentan situaciones negativas como el tiempo de demora para ser atendidos, trámites burocráticos, trato del profesional, en relación a la técnica del control de crecimiento y desarrollo al no brindarle una explicación previa a la madre del procedimiento a realizar (técnica del reflejo de moro, reflejo de la marcha, entre otros) trayendo como consecuencia la insatisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo.

En el Perú, Lima reporta que la mayoría de madres manifiestan que el cuidado que brinda la Enfermera en Crecimiento y Desarrollo es de mediana satisfacción, por ello se recomienda mejorar la calidad en el cuidado que brinda el personal de Enfermería, a través, principalmente de capacitaciones (5).

En el departamento de Lambayeque, Chiclayo; en la investigación realizada concluyó que el 97.2% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 0.7% satisfechos y 2.1% medianamente satisfecho. Con lo cual se determina que la mayoría de las madres no se sienten satisfechas con el servicio (6).

En Arequipa, los estudios reportan que la calidad del cuidado de enfermería presenta un nivel alto, destacando la percepción del trato humano expresado en el respeto y la privacidad del usuario e infiriendo la necesidad en la puntualidad de la atención por ausencia de citas previas para disminuir los tiempos de espera. Así mismo la satisfacción con el control CRED es de mediano a alto nivel; destacando la empatía con el usuario al brindar cuidados individualizados y personalizados e infiriendo la necesidad en la dimensión tangibles con mayor equipamiento en el consultorio (7).

A nivel de la región Cajamarca, se reporta que el nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería es medio (8).

En otra investigación se obtiene que el 45,8% de las participantes presentaron un nivel alto de satisfacción y 41,7% un nivel medio (9).

Esta realidad no es ajena en el Centro de Salud Pachacútec en donde se observa gran demanda de madres con niños en el servicio de Crecimiento y Desarrollo provenientes, preferentemente, de la zona rural, percatándonos de algunas expresiones que manifiestan en el momento de espera a la consulta como: “estar aquí me quita toda la mañana...”, “vivo muy lejos y no me atienden...”, “...solo lo pesan y dicen que mi hijo está bien...”, “... cuando pregunto algo, me responde mal o desganados...y a veces me dicen tantas cosas que cuando llego a mi casa no me acuerdo...” “... Parecen que están molestas...” “...Parece que no les importa...” entre otras expresiones, evidencias de una insatisfacción de ellas por parte del profesional de Enfermería, no cubriendo las expectativas de las madres. Por otro lado, se observa que el personal que atiende a los niños están abrumados por la gran cantidad de actividades, asistenciales, administrativas y de docencia aunado a la deficiente implementación que cuenta el consultorio que imposibilita una atención de calidad.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo?

1.3. Justificación del estudio

Frente a la problemática encontrada anteriormente, se realizó la presente investigación con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo; asimismo el presente estudio servirá como fuente bibliográfica para investigaciones futuras y aporte científico, ético y social; además servirán para dar a conocer a las autoridades que dirigen el sector salud en la Región de Cajamarca y ellas propondrán mejorar el servicio de la situación actual; en beneficio del binomio madre-hijo.

1.4. Objetivos: General y específicos

1.4.1. General

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante los años 2021-2022.

1.4.2. Específicos

1. Determinar la calidad de atención según la dimensión técnico-científica.
2. Determinar la calidad de atención según la dimensión humana
3. Determinar la calidad de atención según la dimensión del entorno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

En la búsqueda de información para contar con apoyo de antecedentes de estudios similares a nivel internacional, no se ha encontrado estudios sobre este tema.

2.1.2. A nivel Nacional

Vergara J. (2018) Chincha. En su investigación titulada “Satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del Hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018” tuvo como objetivo determinar la satisfacción de dicho cliente en la atención del personal para ellos. La investigación fue descriptiva y transversal con una muestra de 72 padres de familia. Obtuvo como resultados que el 58% de padres manifestó que se evalúa a veces el desarrollo psicomotor del niño, el 35% que siempre lo evalúan y el 6.9% que nunca lo evaluaban, que el 50% de ocasiones, es educado sobre alimentación, estimulación temprana e higiene, el 19% nunca lo educan y el 31% a veces lo hacen, que el 86.1% de padres indicaron que siempre que es necesario son referidos a otro profesional, el 13.9% que a veces son referidos y el 0% que nunca son referidos y que En relación al trato respetuoso, el 73.6% de padres indico que siempre lo recibía, el 9.7% de ellos que a veces lo recibía y el 16.7% que nunca lo recibía. Se concluye que los padres de familia en general consideran que a veces la atención en el servicio de CRED es adecuada para sus niños menores de dos años en el periodo abril a agosto del 2018 y que el tema de seguridad hacia los niños es un tema bastante sensible para los padres de familia que acuden al consultorio de CRED en el periodo abril a agosto del 2018 (10).

Tejada M. (2019) Lima. En su investigación denominada “Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la Enfermera(o) en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2019” el objetivo fue determinar la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. La investigación fue de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con una muestra de 159 madres. Cuyos resultados fueron, que el 17.3% de las madres percibieron insatisfacción, el 64.8% presentó medianamente satisfacción y el 17.9% satisfacción. Por lo que se determina que

la mayoría de madres manifiestan que el cuidado que brinda la enfermera en Crecimiento y Desarrollo es de mediana satisfacción, por ello se recomienda mejorar la calidad en el cuidado que brinda el personal de enfermería, a través, principalmente, capacitaciones (5).

Orihuela K. (2019) Lima. En su investigación denominada “Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte- 2019” tuvo como objetivo evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de periodo de investigación transversal con una muestra de 180 madres que asisten a un centro de salud de Lima norte, con sus niños menores de un año al consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del niño Sano, 2019. Obtuvo como resultados en la dimensión técnico – científica el 95.7% (176) se encuentra satisfecho, el 4.3% (8) se encuentra medianamente satisfecho y no evidenciándose madres insatisfechas. En la dimensión humana el 93.5% (172) están satisfechas, el 6.5% (12) están medianamente satisfechas y no evidenciándose madres insatisfechas. En la dimensión entorno el 26.6% (49) se encuentran satisfechas, el 47.3% (87) se encuentran medianamente satisfechas y el 26.1% (48) se encuentran insatisfecho. Por lo que se determina que en su mayoría las madres se encuentran satisfechas (11).

Chunga C. (2019) Piura. Realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción respecto a la atención de Enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED. La investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal con una muestra de 110 madres. Obtuvo como resultados en la dimensión técnico-científico el 70% evidencian alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. En la dimensión humana el 50.9% evidencian un nivel alto de satisfacción, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media o baja. En la dimensión del entorno genera niveles de satisfacción del 48.2% está altamente satisfecho con él, el 46.4% se encuentra medianamente satisfecho y el 5.5% muestra una satisfacción baja. Por lo que se determina que las madres en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con respecto a la atención de enfermería (12).

Huayhua L. y Lázaro H. (2020) Huancayo. Realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Los Olivos” el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo. La investigación fue descriptiva con una muestra de 50 madres. Obtuvo como resultados en la dimensión humana el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, en la dimensión oportuna el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, dimensión continua el 84% se encuentran insatisfechos, el 16% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, la dimensión segura el 70% se encuentran insatisfechos, el 16 % se encuentran satisfechos y el 14% se encuentran medianamente satisfechos. Concluyendo que el Nivel de satisfacción de las madres es insatisfecho con el 46% (13).

Reque L. (2020) Chiclayo. En su investigación denominada “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en Microred Contumazá” tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED. La investigación fue cuantitativo y descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 143 personas. Obtuvo como resultado el 97.2% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 0.7% manifiesta que se sienten satisfechos y 2.1% señala estar medianamente satisfecho con la satisfacción de las madres con lo cual, de un total de 143 encuestados, 139 de ellas se encuentran insatisfechos, 3 encuestado afirman estar medianamente satisfecho y 1 una persona se siente satisfecho. Con lo cual se determina que la mayoría de las madres no se sienten satisfechas con el servicio (6).

Barrientos M. y Palomino G. (2020) Huánuco. Realizaron una investigación titulada “Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud La Esperanza - Chilca, 2020” el objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera hacia las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo. La investigación fue de diseño no experimental de tipo transversal y descriptivo con una muestra de 195 madres. Obtuvieron como resultados Según el nivel de significancia = 0.00, se demostró que existe relación entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles con la atención humana, atención

oportuna y atención segura del profesional de enfermera. En conclusión, se demostró que existe relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de enfermería (14).

Méndez L. (2021) Lima. Realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica - 2021” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental de corte transversal y tipo cuantitativo con una muestra 45 usuarios que asistieron al servicio de CRED. Obtuvo como resultado que el 66,7% de las madres satisfechas por la atención, el 33,3% de ellas poco satisfecha y ninguna madre insatisfecha. En la dimensión Humana 82,2% satisfecho (17,8%) poco satisfecho, dimensión Técnico - Científico 80,0% satisfecho (20,0%) poco satisfecho, dimensión entorno 60,0% satisfecho (40,0%) poco satisfecho. Por lo que se determina que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en su mayoría tiene una satisfacción de satisfecho, ya que considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada, responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño, muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED y consideran que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención (15).

Huaynamarca E. (2021) Lima. En su investigación titulada “Calidad de atención de Enfermería relacionado con la Satisfacción de padres de familia del Servicio Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa Los Ángeles, Rímac– 2021” el objetivo fue determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio Crecimiento y Desarrollo. La investigación fue de enfoque cuantitativa de diseño descriptivo de corte transversal con una muestra de 60 padres. Obtuvo como resultado que el nivel de calidad se observa que el 90% de los padres valoraron un nivel alto y el 10% logra alcanzar el nivel medio; en relación a la satisfacción el 83.3 % de los padres valoraron un nivel satisfecho y el 16.7% en un nivel medianamente satisfecho (16).

Ticlla C. (2021) Amazonas. En su investigación titulada “Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el año niño sano del Programa de Crecimiento y Desarrollo, Hospital Santiago Apóstol- Utcubamba” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de Crecimiento y Desarrollo en el periodo de julio y agosto del 2019. La

investigación fue descriptiva de corte transversal con una muestra de 103 madres que acudieron con sus niños menores de 5 años al control del niño sano, en el programa de crecimiento y desarrollo. Obtuvo como resultados en la dimensión técnica-científica el 75% tienen un nivel medianamente satisfecho, en la dimensión humana con el 71% de nivel medianamente satisfecho y de igual nivel en la dimensión entorno con 75%. Se concluye que la satisfacción sobre cuidado de la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo, Hospital Santiago Apóstol Utcubamba es nivel medio con un 41,7% de satisfacción que presentan las madres de los menores de 5 años (17).

Nates R. y Ruelas J. (2021) Arequipa. En su investigación titulada “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” el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año. La investigación fue cuantitativa con un diseño no experimental, transversal con una muestra de 99 madres. Obtuvieron como resultados que las madres sienten satisfechas en un 52.5% y medianamente satisfechas en un 47.5%; con respecto a los cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos como eficiente en un 91.9% y regular en un 8.1%. Con respecto a las dimensiones en elementos tangibles como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 72.7%; la empatía como satisfecho en los cuidados del enfermero como eficientes en un 74,7%; dimensión velocidad de respuesta como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 50.5% , la dimensión seguridad como satisfecho y relacionado con los cuidados del enfermero como eficientes en un 85,9% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores. Por lo que se determina que la mitad de las madres se sienten satisfechas y en los cuidados que brinda el enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de un año (18).

2.1.3. A nivel regional

Llanos M. (2018) Jaén. Realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería - Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital General Jaén, 2018” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de Enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo. La investigación fue cuantitativa descriptiva transversal con una muestra de 218 madres que mínimamente

asistieron a dos controles de crecimiento y desarrollo de su hijo(a). Obtuvo como resultados que el 56.4% de madres manifestaron tener un nivel de satisfacción alta, el 19.3% media y el 24.3% baja. En cuanto a las dimensiones de la variable, las madres manifestaron un nivel de satisfacción alta en las dimensiones técnica- científica (47.7%) y humana (69.3%). Sin embargo, en el entorno el 64.7% muestran satisfacción media. Se puede concluir que, aunque el 54.6% manifiesta un nivel alto, es preocupante que la cuarta parte de los participantes revelen un nivel bajo, siendo necesario reforzar sobre todo la dimensión entorno, referidos a mejorar las condiciones físicas y establecer mecanismo para reducir los tiempos de espera, y atención (19).

Delgado C. (2019) Jaén. En su investigación titulada “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar-Jaén” el objetivo fue determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño. La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal con una muestra de 59 madres de niños menores de un año. Obtuvo como resultados que el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana (62,7%), técnica-científica (67,8%) y entorno (40,7%) es media. El 81,4% de las participantes del estudio tienen nivel de satisfacción global media. Por lo que se determina que el nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es medio (8).

Bueno C. (2020) Chota. En su investigación denominada “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el Control CRED. Centro de Salud Lajas, Chota-2020” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el Control de Crecimiento y desarrollo. La investigación fue cuantitativa, no experimental de tipo descriptivo y corte transversal. Obtuvo como resultados que 45,8% de las participantes presentaron un nivel alto de satisfacción y 41,7% un nivel medio. Las características sociodemográficas indican que 46,9% de las madres tiene entre 21 a 30 años; 87,5% son casadas y 8,3% son madres solteras. Además, 37,5% alcanzó algún grado de primaria, 34,4% secundaria, 22,9% un nivel superior. De otro lado, el nivel de satisfacción se presentó en el nivel alto en 45,8%, nivel medio en 41,7% y el nivel bajo en 12,5% de las participantes. El 50% de las madres menores de 21 años tienen un nivel bajo de satisfacción, y 12,5% un nivel alto. En el grupo entre 21 a 30

años el 51,1% muestra un nivel de satisfacción alto y 8,9% bajo. El 48,4% que oscila entre 31 a 40 años presenta un nivel de satisfacción alto y 6,5% un nivel bajo. Finalmente, las mujeres de 41 años a más presentan porcentajes similares (41,7%) en el nivel de satisfacción medio y alto (9).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción

La satisfacción es una apreciación emocional y personal de carácter subjetivo, que se da posterior a la compra y un proceso comparativo entre la experiencia subjetiva en base a una referencia inicial (20).

2.2.1.1. Satisfacción del usuario

Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (21).

Terry G. Vavra en su libro: “Como medir la Satisfacción del Cliente” según la ISO 9001:2000, define a la satisfacción como una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (22).

2.2.1.2. Enfoques de la satisfacción

- **El enfoque basado en la conformidad:** Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue elaborado. (si estas especificaciones reconocen la totalidad de las especificaciones del cliente, se puede deducir entonces que la conformidad implica igualmente la segunda forma de satisfacción) (22).
- **El enfoque basado en la expectativa:** esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes. En este caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen en las expectativas de los clientes (22).

2.2.1.3. Niveles de satisfacción

La satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (23).

Se puede dividir en tres grados:

- **Satisfacción completa (satisfechos):** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad (23).
- **Satisfacción intermedia (Medianamente satisfechos):** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente (23).
- **Insatisfacción (Insatisfechos):** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas (23).

Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo con la escala de Likert (23).

2.2.2. Madre

Mujer que ha concebido o ha parido uno o más hijos con cualidades atribuidas a una madre, especialmente su carácter protector y afectivo (24).

El inicio de ser madre se produce a través de las experiencias, profundamente transformadoras, que la mujer va atravesando a lo largo del proceso de concepción, gestación, parto y crianza, y sobre las cuales va construyendo su nueva identidad materna (25).

La maternidad en sí misma es relación (de la mujer madre con su hijo) y marca un rol social (crianza, cuidados) que hoy en día resulta todavía muy complicado integrar en otros roles, facetas e identidades de la persona (25).

2.2.3. Atención

La atención es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva (26).

María Eugenia Escudero en su libro "Servicios de atención comercial" define la atención del cliente como un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o expectativas (27).

Soledad Carrasco Fernández en su libro “Atención al cliente en el proceso comercial” define la atención al cliente está conformada tanto por un tratamiento adecuado a su perfil psicológico como por la aplicación de unas condiciones de venta acordes a su clasificación comercial o pertenencia a un segmento de mercado. Cada cliente, como cada persona es distinto a los demás y siente unas necesidades y deseos diferenciados del resto, como también son distintos los impulsos que le motivan hacia la compra. Aunque los productos y servicios que pueden servir para satisfacer esas necesidades sean los mismos que para otras personas, el cliente espera que se le ofrezcan unas condiciones de venta diferenciadas del resto (28).

2.2.3.1. Atención de Salud

La atención en salud es recibir una atención por parte de un personal de salud, cuando se encuentran enfermos o mal; estos los revisan y les ordenan medicamentos para sanarse física y mentalmente; es tener derecho a los servicios de salud mediante la afiliación, a través de una Entidad Prestadoras de Salud, ya sea de modo subsidiado o contributivo (29).

2.2.3.2. Proceso de Atención de Enfermería

El Proceso de Atención de Enfermería se caracteriza porque tiene una base teórica, pues es un proceso concebido a partir de conocimientos sólidos que les permitan al estudiante y al profesional plantear y organizar sus acciones de enfermería, con la finalidad de dirigir y alcanzar un objetivo: la interacción entre enfermera-paciente, familia y comunidad, al establecer relaciones recíprocas e interdisciplinarias al ser dinámico y flexible, para procurar que el ejercicio de la enfermería se adapte a los ámbitos clínico y comunitario o en áreas especializadas, que respondan a las necesidades actuales (30).

2.2.4. Teoría de Calidad

Existen diversos autores que definen a la Calidad de atención entre ellas cabe mencionar a: Joseph Juran, existen dos clases de calidad: La adecuada para utilización o uso" y "conformidad con especificaciones". Es decir que un producto puede estar fabricado de acuerdo con las especificaciones técnicas, pero su uso puede llegar a representar un grave riesgo para la población. Juran afirmaba que al igual que algunos gerentes requieren de entrenamiento y capacitación en finanzas, todos ellos debían capacitarse en calidad a fin de conocer, manejar y controlar la presentación de proyectos de mejoramiento por parte del personal de la organización (31).

Philip b. Crosby, la calidad no es algo para controlar solamente, es necesario crearla, fabricarla, asegurarla y mejorarla permanentemente. Para lograr el mejoramiento de la calidad se requiere del compromiso y el esfuerzo de todos los miembros de una organización. La calidad se debe ver positivamente como una forma de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización. No puede ser considerada como algo de exclusiva responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, el respaldo y la motivación de la alta gerencia y de los mandos medios. Según Crosby, "todo trabajo es un proceso". Todo trabajo que realizamos es un proceso, es decir una serie de acciones que producen un resultado. Estos resultados son los productos (bienes o servicios) que satisfacen las necesidades y deseos de los clientes (31).

Kauro Ishikawa, practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. La esencia misma del control de calidad es la GARANTIA DE CALIDAD lo que significa que calidad del producto o servicio se debe asegurar desde sus primeras etapas de desarrollo. Lo anterior, unido al concepto de la participación de todos los miembros de la organización es lo que ha dado origen al llamado "control de calidad de toda la empresa" (31).

Feigenbaum, Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios en niveles que permiten la satisfacción del cliente (31).

Según Edwards Deming señala que calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos (32).

Según Avedis Donabedian define la calidad en salud circunscribiéndola a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes. "La atención médica se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un

problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente” (33).

2.2.4.1. Calidad de atención

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (34).

2.2.4.2. Calidad de la Atención de la Salud

El concepto de calidad en salud es general, abstracto, tiene un doble carácter, objetivo y subjetivo, y múltiples dimensiones, las cuales son notablemente influenciadas por el proceso cultural y la influencia de los actores de poder. La percepción de calidad en la salud desde lo colectivo; el mismo está asociado a tradiciones socialmente aceptadas en un momento determinado. El concepto de gestión de calidad en salud pública lo enmarcamos como estrategias o modelos motivacionales, social y culturalmente aceptados, los cuales logran mejorar los determinantes de salud en la población. La calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención; la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (33)

2.2.4.3. Dimensiones de la Calidad

La propuesta presentada por A. Donabedian divide en tres las dimensiones de la calidad:

A) Dimensión Técnico-Científica: referida a los aspectos científico-técnicos de la atención. Cuyas características básicas son:

- **Efectividad:** referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población (35).
- **Eficacia:** referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas (35).

- **Eficiencia:** uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados (35).
- **Continuidad:** prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias (35).
- **Seguridad:** la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario (35).
- **Integralidad:** se refiere a las atenciones que el usuario recibe, de acuerdo al caso requerido y que exprese un interés por la condición de salud del acompañante (35).

B) Dimensión Humana: referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (35).

C) Dimensión del Entorno: referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (35).

2.2.5. Profesional de Enfermería

Los profesionales de Enfermería están en la línea de acción en la prestación de los servicios y desempeñan una función importante en la atención centrada en las personas y comunidades. Proporcionan una amplia gama de servicios de salud en todos los niveles del sistema de salud (36). Es competente cuando utiliza sus conocimientos, habilidades y actitudes para emitir juicios clínicos, solucionar problemas y realizar tareas costo-eficaces. La función de la Enfermera es incluir la información y educación del cliente sobre la salud, para que él pueda elegir entre las diversas opciones posibles, una vez

considerados los distintos riesgos y beneficios de cada alternativa. El profesional en Enfermería debe ser la conexión o unión entre los profesionales de la salud, el paciente y su familia (37).

Según la Norma técnica de salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años las (os) Enfermeras(os) y los médicos son los responsables de realizar el control del crecimiento y desarrollo requiere de capacitación y actualización permanente (1).

2.2.6. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años

El Ministerio de Salud ha elaborado la “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años” cuya finalidad es Contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de los niños menores de cinco años (1).

a) Objetivos

- Establecer las disposiciones técnicas para el control del crecimiento y desarrollo de los niños menores de cinco años en los establecimientos de salud.
- Identificar oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación de la familia y cuidadores en las intervenciones.
- Establecer las pautas que faciliten el proceso del control del crecimiento y desarrollo con enfoque preventivo promocional, de equidad, de interculturalidad y de derechos (1).

b) Control de crecimiento y desarrollo

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud de enfermería y/o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementando las oportunidades y los factores protectores. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial (1).

1. Valoración

Implica la recopilación, organización, validación y registro de datos, utilizando técnicas e instrumentos como la observación, entrevista, exploración física,

exámenes de ayuda diagnóstica, interconsulta, entre otros; el registro se realiza en los instrumentos establecidos para tal efecto (1).

1.1. Evaluación de factores de riesgo biopsicosociales.

Durante el control del crecimiento y desarrollo se identificarán los diferentes factores de riesgo que pudieran influir o afectar el óptimo crecimiento y desarrollo infantil (1).

La primera evaluación psicosocial se realiza en el primer control (recién nacido), integrando y reevaluando los factores identificados durante el control prenatal; en los controles siguientes se reevalúa la situación de riesgo detectado en los controles anteriores (1).

1.2. Evaluación física y neurológica

El examen físico se realiza en cada control del crecimiento y desarrollo, de acuerdo con la edad de la niña y el niño, utilizando diversas técnicas (inspección, auscultación, palpación y percusión) e instrumentos como:

- Estetoscopio pediátrico/neonatal.
 - Cinta métrica acrílica.
 - Guantes.
 - Termómetro de uso personal (digital).
 - Solera.
 - Papel toalla, jabón líquido, y/o alcohol gel.
- ❖ De acuerdo con la edad de la niña y el niño, el examen físico se realizará en una camilla, una colchoneta, en brazos de la madre o sentado en la falda del padre o cuidador.
 - ❖ Independientemente de la edad de la niña o niño, se debe explicar el procedimiento a realizar, utilizando un lenguaje claro, sencillo y directo tanto a la niña o niño como a la madre, padre o cuidador principal.
 - ❖ Durante el examen físico se deberá privilegiar el respeto en el trato, respeto al pudor y la participación de la niña o el niño en el proceso.
 - ❖ Pese que en la presente norma se establecen los puntos clave a examinar en cada control del crecimiento y desarrollo, el criterio clínico y las necesidades de cada niña, niño o familia son los que imperan a la hora de realizar el examen físico.
 - ❖ La evaluación neurológica es parte de la evaluación física y se realiza de acuerdo con la edad de la niña o niño.

- ❖ Es condición indispensable, antes de iniciar el examen físico, asegurar las medidas de bioseguridad (lavado de manos, desinfección de los instrumentos y equipo médico a utilizar), la privacidad y la temperatura adecuada del ambiente (1).

1.3. Evaluación de la función visual

- La evaluación de la función y del sistema visual se realiza en cada control del crecimiento y desarrollo, de acuerdo con la edad de la niña y el niño.
- El profesional de la salud que realiza el control del crecimiento y desarrollo debe considerar la importancia de la visión en el desarrollo integral de la niña o niño.
- El objetivo de la evaluación durante el control del crecimiento y desarrollo es la identificación precoz de anomalías de la visión de la niña o niño y referir oportunamente para su evaluación y manejo por un especialista (1).

1.4. Evaluación de la función auditiva

- La evaluación de la función y del sistema auditivo se realiza en cada control del crecimiento y desarrollo, de acuerdo con la edad de la niña y el niño.
- El profesional de la salud que realiza el control del crecimiento y desarrollo debe considerar la importancia de la audición en el desarrollo integral durante el proceso de aprendizaje de la niña y el niño; así mismo, hay que tener presente que la pérdida de la función auditiva es causa de déficit irreversible en la comunicación y las habilidades psicosociales, de cognición y alfabetización (1).

1.5. Evaluación para descartar enfermedades prevalentes

En cada control del crecimiento y desarrollo, el profesional de la salud explorará la presencia de alguna enfermedad, así como identificará la ocurrencia de enfermedad entre el último control y el actual. La detección de infecciones respiratorias agudas y enfermedades diarreicas agudas, el dosaje de hemoglobina, el descarte de parasitosis (1).

1.6. Evaluación del cumplimiento del calendario de vacunación y esquema de suplementación de hierro

Durante el control del crecimiento y desarrollo, el personal de la salud deberá verificar el cumplimiento del Esquema Nacional de Vacunación vigente y administrar la vacuna si es que corresponde. Asimismo, deberá verificarse el cumplimiento de la suplementación de hierro y su entrega si fuere el caso (1).

1.7. Evaluación del crecimiento y estado nutricional

El crecimiento es un proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos, entre otros.

- La valoración antropométrica se deberá realizar en cada control del crecimiento y desarrollo a toda niña o niño desde el nacimiento hasta los 4 años 11 meses 29 días, la cual considerará la medición del peso y de la talla.
- Los valores de peso, talla y perímetro cefálico deberán ser registrados en la historia clínica y en el carné de atención integral de salud de la niña y niño menor de 5 años
- Los valores de peso o talla son utilizados tanto para la evaluación del crecimiento como para la valoración del estado nutricional (1).

1.8. Evaluación del Desarrollo

El desarrollo es un proceso dinámico por el cual los seres vivos logran progresivamente hacer efectiva la capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales. Para evaluar el desarrollo de la niña y el niño se usará las siguientes escalas:

- La Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP) mide el rendimiento de la niña y el niño de 0 a 2 años frente a ciertas situaciones que para ser resueltas requieren determinado grado de desarrollo psicomotor. Evalúa las áreas de lenguaje, social, coordinación y motora (1).
- El Test de Evaluación Psicomotriz (TEPSI) mide el rendimiento de la niña y niño de 2 a 5 años en 3 áreas en la coordinación, lenguaje y motricidad, mediante la observación de su conducta frente a situaciones propuestas por el examinador (1).
- El Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del Niño (TPED), es una simplificación de la EEDP y TEPSI, puede ser utilizado tanto por el personal profesional de la salud como no profesional de la salud (1).

1.9. Tamizaje de violencia y maltrato

La detección del maltrato y violencia infantil se realiza en cada control del crecimiento y desarrollo tanto si este se da a través de oferta fija (establecimientos de salud, otros escenarios de la comunidad) como de la oferta móvil (brigadas o equipos itinerantes). Se debe aplicar la “Ficha de Tamizaje de maltrato infantil y violencia familiar” (1).

1.10. Evaluación bucal

Desde el primer control del crecimiento y desarrollo, el profesional de la salud de enfermería, médico pediatra o médico general responsable de la atención, revisará la cavidad bucal de la niña o niño para verificar la aparición de los primeros dientes, para detectar posibles lesiones de caries u otras patologías (1).

2. Consejería

La consejería es un proceso educativo comunicacional concebido como un diálogo participativo que busca ayudar a la madre, padre o cuidadores a entender los factores que influyen en la salud y nutrición encontrados durante la evaluación del crecimiento y desarrollo de la niña o niño, y a explorar con ellos las alternativas para solucionarlos o mejorarlos.

- Todo control del crecimiento y desarrollo debe ser acompañada por una consejería según sea el caso.
- Para brindar la consejería a las madres, padres o cuidadores de los niños que están creciendo bien o que presentan problemas en su crecimiento y/o desarrollo, el personal de la salud debe tener en consideración lo siguiente:
- Escuchar a las madres, padres o cuidadores para conocer sus antecedentes e inquietudes.
- Se debe crear un ambiente de confianza y ofrecer (1).

2.3. Variables del estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción de las madres	Es una valoración emocional y personal de carácter subjetivo, es un juicio posterior a la compra y un proceso comparativo entre la experiencia subjetiva en base a una referencia inicial (20).	Se tuvo en cuenta el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año con la calidad de atención recibida; según las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno por el profesional de enfermería en el servicio de	CALIDAD DE ATENCIÓN 1. Dimensión técnico-científica: <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfechos 10 a 14 puntos • Medianamente Satisfechos 6 a 9 puntos • Insatisfechos 0-5 puntos 	Ítem 1 al 7 del cuadro de afirmaciones concerniente a la dimensión Técnico - Científica	Cuadro de proposiciones Escala de Likert
			2. Dimensión humana: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información completa, veraz, 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfechos 13 a 20 puntos • Medianamente Satisfechos 7 a 12 	Ítem 8 al 17 del cuadro de afirmaciones concerniente a la	

		Crecimiento y Desarrollo.	oportuna y entendida	puntos	dimensión Humana	
			<ul style="list-style-type: none"> • Interés manifiesto en la persona • Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. • Ética, 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfechos 0-6 puntos 		
			3. Dimensión del entorno		Ítem 18 al 21 del cuadro de afirmaciones concerniente a la Dimensión del Entorno	
			<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfechos 6 a 8 puntos • Medianamente Satisfechos 3 a 5 puntos • Insatisfechos 0-2 puntos 		

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

La presente investigación fue de:

- **Enfoque Cuantitativo:** Porque es secuencial y probatorio. Las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos. Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación (38).
- **Tipo Descriptivo:** Describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos y estos se tienen que detallar cómo son y se manifiestan (38).
- **Corte Transversal:** Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (38).

3.2. Población del estudio

Estuvo constituida por 306 madres de niños menores de un año atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec, durante los meses de octubre a diciembre 2021 y enero a abril 2022.

3.3. Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión:

- Madres de niños menores de un año atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo proveniente de la zona rural u urbana, adscritas al SIS del Centro de Salud Pachacútec.
- Madres continuadoras en el servicio de Crecimiento y Desarrollo que acepta participar voluntariamente de la investigación.

Criterio de exclusión:

- Madres transeúntes en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo
- Madres que no desean participar en el presente estudio.

3.4. Unidad de Análisis

Cada una de las madres de niños menores de un año atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec, durante los meses de octubre a diciembre 2021 y enero a abril 2022.

3.5. Marco muestral

Conformada por las madres de niños menores de un año atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec.

3.6. Muestra o Tamaño Muestral

Para determinar la muestra de la investigación se realizó la siguiente fórmula:

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

Z: Nivel de confianza (95%)	1.96
N: Población	306
P: Proporción de la característica de interés	0.5
Q: Proporción de fracaso	0.5
E: Error	0.05

Aplicando la fórmula, se tiene una muestra de tipo censal de 171 a conveniencia de la investigadora

3.7. Selección de la muestra o procedimiento de muestreo

El muestreo fue censal, puesto que se tomó en cuenta la misma cantidad establecida en la población, para la muestra..

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la entrevista.

Se hizo uso como instrumento el cuestionario “Satisfacción de madres sobre la atención del profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec” elaborado por la autora consta de dos partes la primera constituida por datos para evaluar los aspectos sociodemográficos y la segunda parte, para evaluar la satisfacción la estuvo conformada por un cuadro de proposiciones en el cual se consideró

las tres dimensiones de la calidad según Donabedian que son a dimensión Técnico-científica, Humana y Del entorno.

Se evaluó de acuerdo con la escala de Likert con los términos siempre que equivale a 2 puntos, a veces con un valor de 1 y nunca con 0 (Anexo 1).

Al final por cada dimensión se evaluó en base a un puntaje el cual es de la siguiente manera:

a) Dimensión Técnico- Científica

- Satisfechos 10 a 14 puntos
- Medianamente Satisfechos 6 a 9 puntos
- Insatisfechos 0-5 puntos

b) Dimensión Humana

- Satisfechos 13 a 20 puntos
- Medianamente Satisfechos 7 a 12 puntos
- Insatisfechos 0-6 puntos

c) Dimensión del Entorno

- Satisfechos 6 a 8 puntos
- Medianamente Satisfechos 3 a 5 puntos
- Insatisfechos 0-2 puntos

d) Dimensiones A nivel Global

- Satisfechos 28 a 42 puntos
- Medianamente Satisfechos 14 a 27 puntos
- Insatisfechos 0-13 puntos

3.8.1. Proceso de recogida de información

- a) Se pidió una autorización mediante una solicitud dirigida al jefe del establecimiento de salud para poder realizar el estudio.
- b) Con la autorización respectiva se coordinó con la jefe de enfermeras para el ingreso al servicio de crecimiento y desarrollo y poder aplicar el instrumento.
- c) Se empleó un tiempo adecuado para llevar a cabo la entrevista por cada madre de un niño menor de un año que acuden al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, a quienes inicialmente se les informó sobre la finalidad de la investigación, tiempo estimado de aplicación del instrumento, así como la confidencialidad de la información proporcionada y su derecho de libertad de elegir participar o no en ella, para ello se

leyó el consentimiento informado a cada una de las madres de niños menores de un año y obtener la firma del consentimiento informado (Anexo 2).

- d) Posteriormente se procedió a leer cada una de las proposiciones a las cuales fueron respondiendo y acotando experiencias vividas, una vez finalizada la entrevista se procedió a agradecer a la madre por el tiempo e información brindada.

3.8.2. Validez y confiabilidad del instrumento

- **Validez:** El instrumento fue validado a través de un juicio de expertos; los mismos que indicaron alguna observación o sugerencia, y mejorado posteriormente.
- **Confiabilidad:** Para determinar la confiabilidad, el instrumento se aplicó a 18 madres del Centro de Salud Pachacútec que posteriormente no participaron en la investigación. La información obtenida fue analizada estadísticamente con cálculo de fiabilidad de SPSS 25 utilizando el índice de consistencia interna Alpha de Cronbach, el cual fue de 0.86 lo que representa un 86% de confiabilidad, siendo por ende el instrumento altamente confiable (Anexo 3).

3.9. Procesamiento y análisis de datos

Los cuestionarios fueron codificados, se elaboró la base de datos en el programa de Excel, se realizó el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25.

Los resultados se presentan en tablas estadísticas simples, mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas y estadísticas descriptivas e inferenciales para dar respuesta a los objetivos de la investigación, contrastándolos con otros estudios, utilizando el marco teórico conceptual y elaborando las conclusiones.

3.10. Consideraciones éticas de estudio

La investigación estuvo enmarcada en el código de ética y las normas morales como: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía: La participación de las madres que llevan a sus hijos menores de un año atenderse en el Centro de Salud Pachacútec y de los profesionales de enfermería en el estudio fue voluntaria.

La protección de los derechos humanos se realizó mediante el consentimiento informado (Anexo 2) de las personas participantes en el presente estudio, a quienes se les hizo saber que la información que proporcionen es de carácter anónimo, confidencial y voluntario y

solo será utilizada para fines de estudio, respetando de esta manera el principio de autonomía.

Beneficencia: La investigadora aplicó los cuestionarios previa información del objetivo, importancia y beneficios de la investigación.

No maleficencia: la investigación no produjo ningún daño en las madres y profesionales de enfermería, la información no fue divulgada y se mantuvo la confidencialidad.

Justicia: Se trató con respeto e igualdad a cada uno de las madres y profesionales de enfermería, sin hacer distinción de raza, color o género; respetando su cultura, creencias y opiniones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1. Características Sociodemográficas de madres de niños menores de un año atendidos en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec- Cajamarca.2021-2022

Características Sociodemográficas	N°	%
EDAD	N°	%
Menores de 18 años	6	3.5
18 a 25 años	48	28.1
26 a 39 años	89	52.0
De 40 a más años	28	16.4
TOTAL	171	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Iletrado	2	1.2
Primaria incompleta	18	10.5
Primaria completa	18	10.5
Secundaria incompleta	18	10.5
Secundaria completa	50	29.2
Superior incompleta	21	12.3
Superior completa	44	25.7
TOTAL	171	100

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

La tabla refiere que el 52.0% y el 28.1% de las madres del estudio sus edades están comprendidas entre 26 a 39 años y de 18 a 25 años respectivamente. En cuanto al grado de instrucción el 29.2% tienen secundaria completa y 32.7% está por debajo de secundaria completa.

Por lo que se puede inferir que, en las madres menores de 18 años, posiblemente son primerizas y no expresan su satisfacción deliberadamente sobre la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en comparación de las madres con edades de 18 a 40 años y más; además al tener aproximadamente la tercera parte de la muestra que cuentan con el grado de instrucción por debajo de secundaria completa tienen menos oportunidades de acceso a la información sobre atención calidad por parte del personal de enfermería; que involucra buen trato, información adecuada sobre los procedimientos que se realiza en el niño (a) en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

En los últimos años, se observó que se han incrementado las mujeres que logran acceder a la educación superior; así, de cada 100 mujeres de 15 a más años de edad, 30 cuentan con educación superior, de las cuales 16 accedieron a educación superior universitaria y 14 a superior no universitaria. Cabe precisar que hace una década, de cada 100 mujeres, 23 tenían estudios superiores (39).

En la última década, la asistencia a educación inicial de las niñas de 3 a 5 años se incrementó de 56,3% a 83,4%. La asistencia a educación primaria (de 6 a 11 años) aumentó de 90,6% a 92,3% y a educación secundaria (de 12 a 16 años) pasó de 70,3% a 83,7% (39).

Los resultados obtenidos no coinciden a los que presentó Ticlla C. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 43% de las madres están entre las edades de 18 a 22 años, el 29% entre las edades de 28 a 32 años y el 27% entre las edades 23 a 27 años (17).

Los resultados obtenidos se asemejan a los encontrados por Orihuela K., 2019 en su investigación en la que determina que el 63.3% cuentan con nivel de educación de secundaria completa, el 14.4% con nivel superior incompleto y así mismo encontró un porcentaje de 10.6% con educación superior completo (11). También se asemejan a los resultados de Ticlla C. en el año 2021 en su investigación donde obtuvo que el grado de instrucción mayoritario de las madres fue secundaria completa con 47.5%, seguido de superior universitario con 16.5% (17).

TABLA 2: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según Dimensión técnico-científica. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022

DIMENSION TÉCNICO-CIENTÍFICA	NUNC		A		SIEMPRE	
	A		VECES			
	N°	%	N°	%	N°	%
El Profesional de Enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a).	9	5.3	104	60.8	58	33.9
El Profesional de Enfermería grafica el estado nutricional y el desarrollo en la tarjeta de control de Crecimiento y desarrollo de su niño (a).	0	0	33	19.3	138	80.7
El Profesional de Enfermería le brinda información oportuna y suficiente sobre el resultado del estado de salud de su niño (a).	12	7.0	102	59.6	57	33.4
El Profesional de Enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a).	6	3.5	117	68.4	48	28.1
El Profesional de Enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño (a).	0	0	109	63.7	62	36.3
El Profesional de Enfermería brinda las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño (a).	13	7.6	116	67.8	42	24.6
El Profesional de Enfermería le orienta a resolver situaciones difíciles en el estado de salud de su niño (a).	18	10.5	117	68.4	36	21.1
TOTAL	N° 171		100%			

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

Tabla 2 según la dimensión técnico-científica, el profesional de Enfermería, el 60.8%, 59.6%, 68.4 %, 63.7%, 67.8%, 68.4% a veces, explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo de su niño (a), le brindo información oportuna y suficiente sobre el resultado del estado de salud de su niño (a), responde inmediatamente sus dudas e inquietudes, demuestra habilidad en los procedimientos, brinda las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño (a) y orienta a resolver situaciones difíciles en el estado de salud de su niño (a) respectivamente; a excepción del 80.7% que respondieron que siempre grafica el estado nutricional y el Desarrollo en la tarjeta de control de Crecimiento y desarrollo de su niño (a). Estos resultados no coinciden con la teoría de Donabedian referida a la eficacia, seguridad e integralidad.

Esta situación presentada nos hace inferir que el profesional de enfermería no sabe aprovechar la presencia de la madre en un momento estratégico como es el control de Crecimiento y Desarrollo perdiendo la oportunidad para orientar a la madre sobre aspectos de crecimiento y desarrollo, pieza clave para mejorar la salud del niño; de igual manera sucede cuando al no registrar el estado nutricional en la tarjeta la madre piensa que su niño esta asimismo se convierte en un subregistro en la tarjeta del niño que sirve como antecedente para la próxima consulta; el desinterés por parte del profesional ya que los resultado muestran que a veces les dan una información oportuna y suficiente al momento del control , perdiendo la oportunidad de informar a la madre sobre la salud del niño convirtiéndose en una desventaja más para el cuidado del niño aún más cuando no responde sus dudas e inquietudes de la madre; asimismo cuando no orienta a resolver situaciones difíciles del niño.

De acuerdo con Avedis Donabedian en la Dimensión Técnico-Científica refiere que cuyas características básicas son: efectividad se refiere al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población, eficacia se refiere al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas, eficiencia se refiere al uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados, continuidad se refiere a la prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias, seguridad se refiere a la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario e integralidad se refiere que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (35).

Los resultados no coinciden a los que presentó Vergara J. 2018 en su investigación en donde obtuvo que el 65% de padres dijo que siempre recibía explicación de los procedimientos aplicados, el 25% que a veces les explicaban los procedimientos y el 10% que nunca les explicaban los procedimientos (10).

Los resultados difieren a los que presentó Chunga C. en el año 2019 en su investigación en donde obtuvo que el 56.4%, 38.2% y 5.5% siempre, a veces y nunca proporcionalmente las madres respondieron que la enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a) (12).

Los resultados se asemejan a los que presentaron Barrientos M. y Palomino G. en el año 2020 en su investigación en donde obtuvieron que el 69.3%, 16.9% y 13.8% a veces, siempre y nunca respectivamente las madres respondieron que la enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas; el 66.1%, 30.3% y 3.6% a veces, siempre y nunca proporcionalmente respondieron las madres que la enfermera le da información sobre el estado de salud de su hijo(a); el 66.7%, 31.3% y 2% a veces, siempre y nunca correlativamente las madres respondieron que siente que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad. No coinciden con los resultados en el que el 48.2%, 34.4% y 17.4% a veces, nunca y siempre respectivamente las madres respondieron que la enfermera le explica anticipadamente los procedimiento y cuidados a realizarse (14).

Los resultados se asemejan a los que presentó Méndez L. en el año 2021 en su investigación en donde obtuvo que el 88.9%, 11.1% y 0% siempre, a veces y nunca respectivamente respondieron las madres que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño(a) (15).

Los resultados no coinciden a los que presentó Delgado C. en el año 2021 en su investigación en donde obtuvo que el 69.5%, 20.3% y 10.2% siempre, a veces y nunca proporcionalmente respondieron las madres que la enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño (a). Se asemejan con los resultados en el que 89.8%, 8.5% y 1.7% siempre, a veces y nunca respectivamente las madres respondieron que la enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza y el desarrollo en el carné de CRED y le explica el estado de salud de su niño (a) (8).

TABLA 3: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según la dimensión Humana. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022

DIMENSIÓN HUMANA	NUNCA		A VECES		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%
El Profesional de Enfermería se presenta por su nombre al momento de atender a su niño (a).	138	80.7	25	14.6	8	4.7
El Profesional de Enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño (a).	3	1.8	134	78.4	34	19.8
El Profesional de Enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.	1	0.6	67	39.2	103	60.2
El Profesional de Enfermería se muestra interesado frente a su preocupación.	13	7.6	116	67.8	42	24.6
El Profesional de Enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño (a).	2	1.2	99	57.9	70	40.9
El Profesional de Enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño (a).	138	80.7	16	9.4	17	9.9
El Profesional de Enfermería lo llama por su nombre al niño(a).	48	28.1	48	28.1	75	43.8
El Profesional de Enfermería muestra interés durante la atención de su niño (a).	10	5.8	120	70.2	41	24.0
El Profesional de Enfermería demuestra paciencia en el control de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a).	6	3.5	128	74.9	37	21.6
La atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada.	10	5.8	52	30.4	109	63.8
TOTAL	N°171		100%			

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

Según los resultados de la Tabla 3, en lo concerniente a la dimensión humana del profesional de Enfermería, 80.7%, 14.6% y 4.7% nunca, a veces y siempre proporcionalmente las madres respondieron que se presentan por su nombre al momento de atender a su niño (a); 78.4%, 19.8% y 1.8% a veces, siempre y nunca respectivamente contestaron que muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño (a); 60.2%, 39.2% y 0.6% siempre, a veces y nunca correlativamente manifestaron que se muestra respetuoso con sus creencias y valores; 67.8%, 24.6% y 7.6% a veces, siempre y nunca proporcionalmente respondieron que se muestra interesado frente a su preocupación; 57.9%, 40.9% y 1.2% a veces, siempre y nunca respectivamente contestaron que emplea un tono de voz sereno al dirigirse a ella y su niño (a); 80.7%, 9.9% y 9.4% nunca, siempre y a veces correlativamente manifestaron que la llama por su nombre al momento de atender a su niño (a); 43.8%, 28.1% y 28.1% siempre, a veces y nunca proporcionalmente respondieron que lo llama por su nombre al niño(a); 70.2%, 24% y 5.8% a veces, siempre y nunca respectivamente contestaron que muestra interés durante la atención de su niño (a); 74.9%, 21.6% y 3.5% a veces, siempre y nunca correlativamente manifestaron que demuestra paciencia en el control de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a) y por lo último el 63.8%, 30.4% y 5.8% siempre, a veces y nunca proporcionalmente refirieron que la atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada.

Esta situación presentada nos hace inferir que los usuarios tanto madre y niño(a) no son considerados como sujeto de atención importante por el profesional de enfermería, trayendo descontento en este caso para la madre, que posteriormente pierde el interés de regresar al establecimiento de salud para una nueva atención, significando una oportunidad perdida, además esto compromete la cobertura de atención convirtiéndose en bajas coberturas.

De acuerdo con Avedis Donabedian en la Dimensión Humana se refiere al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (35).

Los resultados se diferencian a los que presento Orihuela K. 2019 en su investigación en donde obtuvo que el 93.9%, 5% y 1.1% siempre, a veces y nunca proporcionalmente refirieron que el enfermero(a) saluda cordialmente a la madre al niño(a) llamándolo por su nombre. Se asemejan con los resultados en el que el 53.9%, 45% y 1.1% siempre, a veces y nunca respectivamente contestaron que el enfermero(a) mantiene buena comunicación con trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado y lenguaje sencillo (11).

Los resultados no coinciden a los que presentaron Barrientos M. y Palomino G. en el año 2020 en su investigación en donde obtuvieron que el 57.4%, 22.6% y 20% a veces, siempre y nunca correlativamente manifestaron que la enfermera le llamó por su nombre (14).

Los resultados no coinciden a los que presentaron Méndez L. en el año 2021 en su investigación en donde obtuvo que el 86.7%, 13.3% y 0% siempre, a veces y nunca respectivamente contestaron que durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado (15).

Los resultados no coinciden a los que presento Delgado C. en el año 2021 en su investigación en donde obtuvo que el 64.4%, 25.4% y 10.2% siempre, a veces y nunca proporcionalmente respondieron que la enfermera le trata con respeto, le llama por su nombre a usted y a su niño (a), respeta sus costumbres y prácticas culturales; el 62.7%, 32.2% y 5.1% siempre, a veces y nunca respectivamente contestaron que la enfermera mantiene un tono de voz adecuado, le mira y le escucha atentamente (8).

TABLA 4: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según la dimensión del Entorno. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca 2021-2022

DIMENSION DEL ENTORNO	NUNCA		A VECES		SIEMPRE	
	N°	%	N°	%	N°	%
El Profesional de Enfermería garantiza un ambiente privado y adecuado en el momento de la atención de su niño (a).	24	14.0	60	35.1	87	50.9
Los consultorios de atención cuentan con los instrumentos, equipo y materiales necesarios.	12	7.0	121	70.8	38	22.2
Los consultorios de atención se encuentran limpios, cómodos y ordenados.	26	15.2	99	57.9	46	26.9
La decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo son adecuados para la atención de su niño (a)	67	39.2	95	55.5	9	5.3
TOTAL	171				100%	

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

Los resultados, en relación a la atención profesional de Enfermería, según la dimensión del entorno, 50.9%, 35.1% y 14% siempre, a veces y nunca proporcionalmente las madres respondieron que garantiza un ambiente privado y adecuado en el momento de la atención de su niño (a); 70.8%, 22.2% y 7% a veces, siempre y nunca respectivamente contestaron que los consultorios de atención cuentan con los instrumentos, equipo y materiales necesarios; 57.9%, 26.9% 15.2% a veces, siempre y nunca correlativamente manifestaron que los consultorios de atención se encuentran limpios, cómodos y ordenados y por lo último el 55.5%, 39.2% y 5.3% a veces, nunca y siempre proporcionalmente refirieron que la decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo son adecuados para la atención de su niño (a).

Al prevalecer la respuesta a veces y nunca en la dimensión del entorno inferimos que la madre percibe que el ambiente donde atiende el profesional de enfermería no es el adecuado y que el profesional de enfermería no tiene interés en garantizar un entorno agradable y saludable, optando la madre en no asistir en citas posteriores.

De acuerdo con Avedis Donabedian en la Dimensión del Entorno se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (35).

Los resultados obtenidos se asemejan a los que presentó Orihuela K. en el año 2019 en la que determina que el 56.7% respondieron que siempre, el 27.8% respondieron que a veces y el 15.6% respondieron que nunca el enfermero(a) mantiene la privacidad de su niño (a) durante la atención realizada. Se diferencian en que el 47.2% respondieron que siempre cuentan con los materiales y equipos necesarios, el 46.7% respondieron a veces y 6.1% respondieron que nunca; el 51.7% respondieron que siempre los consultorios son agradables, limpios y ordenados, el 28.9% respondieron que a veces y el 19.4% respondieron que nunca (11).

Los resultados obtenidos se diferencian a los que presentó Delgado C. en el año 2019 en su investigación en donde obtuvo que el 52.5%, 39% y 8.5% siempre, a veces y nunca proporcionalmente contestaron que el consultorio de CRED se encuentra limpio y el 40.7%, 35.6% y 23.7% a veces, siempre y nunca correlativamente manifestaron que el ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a) (8).

Los resultados obtenidos se asemejan a los que presentó Barrientos M. y Palomino G. en el año 2020 en su investigación en donde obtuvieron que el 50.8%, 43.6% y 5.6% siempre, a veces y nunca respectivamente respondieron que la enfermera le brindó privacidad (14).

Los resultados obtenidos no coinciden a los que presentó Méndez L. en el año 2021 en su investigación en donde obtuvo que el 51.2%, 44.4% y 4.4% siempre, a veces y nunca respectivamente contestaron que el consultorio de CRED es limpio y ordenado; el 73.3%, 20% y 6.7% siempre, a veces y nunca proporcionalmente refirieron que se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a) (15).

TABLA 5: Satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería según dimensiones. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022

DIMENSIONES	N°	%
TOTAL	171	100
TÉCNICO CIENTÍFICA		
Insatisfechos	13	7.6
Medianamente satisfechos	112	65.5
Satisfechos	46	26.9
HUMANA		
Insatisfechos	13	7.6
Medianamente satisfechos	123	71.9
Satisfechos	35	20.5
DEL ENTORNO		
Insatisfechos	13	7.6
Medianamente Satisfechos	127	74.3
Satisfechos	31	18.1

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

Los resultados a nivel de satisfacción de la Dimensión Técnico-Científica el 65.5% de las madres se sienten medianamente satisfechas, el 26.9% se sienten satisfechas y el 7.6% se sienten insatisfechas. En cuanto al nivel de satisfacción de la Dimensión Humana el 71.9% de las madres se sienten medianamente satisfechas, el 20.5% se sienten satisfechas y el 7.6% se sienten insatisfechas. Por último, el nivel de satisfacción de la Dimensión del Entorno el 74.3% se sienten medianamente satisfechas, el 18.1% se sienten satisfechas y el 7.6% se sienten insatisfechas.

Este escenario presentado nos conduce analizar que, de todos los contextos estudiados, la madre percibe a la dimensión del entorno como medianamente satisfecho con el mayor porcentaje.

Según los enfoques de la satisfacción son: enfoque basado en la conformidad se considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue

elaborado y enfoque basado en la expectativa se considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes. En este caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen en las expectativas de los clientes (22).

Los niveles de satisfacción son; satisfacción completa (satisfechos) es cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad, satisfacción intermedia (Medianamente satisfechos) es cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente e insatisfacción (Insatisfechos) cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo con la escala de Likert (23).

Los resultados obtenidos se asemejan a los que presentó Delgado C. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 67.8% de las madres se sienten medianamente satisfechas con respecto a la Dimensión Técnico-Científica (8); así mismo también se asemejan a los que presentó Ticlla en el año 2019 en su investigación en el que determina que el 75% de las madres se sienten medianamente satisfechas, 20% se sienten satisfechas y 5% se sienten insatisfechas (17). En cambio, difieren a los que presento Reque en el año 2020 en su investigación en la que determina que el 91.6% de las madres se sienten insatisfechas con respecto a la Dimensión Tecnico-Cientifica (6).

Los resultados obtenidos se asemejan a los que presento Ticlla C. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 71% de las madres se sienten medianamente satisfechas, el 21% se sienten satisfechas y el 8% se sienten insatisfechas respecto a la Dimensión Humana (17); así mismo difieren a los que presento Orihuela K. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 97.8% se sienten satisfechas respecto a la Dimensión Humana (11).

Los resultados obtenidos coinciden a los que presento Tejada M. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 74.2% de las madres se sienten medianamente satisfechas, el 19.5% se sienten satisfechas y el 6.3% se sienten insatisfechas con respecto a la Dimensión del Entorno (5); asimismo se asemejan a los resultados de Ticlla C. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 75% se sienten medianamente satisfechas, 19% se sienten satisfechas y el 6% se sienten insatisfechas con respecto a la Dimensión del Entorno (17).

TABLA 6: Nivel de satisfacción de las madres frente a la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2021-2022

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
TOTAL	171	100
Insatisfechos	13	7.6
Medianamente satisfechos	116	67.8
Satisfechos	42	24.6

Fuente: Cuestionario “Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

Se evidencia en la tabla que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del del profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec el 67.8% de las madres se sienten medianamente satisfechas, el 24.6% satisfechas y el 7.6% insatisfechas.

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (22).

Los resultados obtenidos coinciden a los que presento Tejada M. en el año 2019 en su investigación en la que determina que el 64.8% de las madres se sienten medianamente satisfechas con respecto al cuidado que brinda la enfermera(o) en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Santa Luzmila (5); así mismo difieren de los que presentó Reque L. en el año 2020 en su investigación en la que determina que el 97.2% las madres se sienten insatisfechas, 2.1% se sienten medianamente satisfechas y 0.7% se sienten satisfechas (6).

CONCLUSIONES

1. Se identificó que en la Dimensión Técnico-Científica de las madres atendidas, presentan nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 65.5% ya que sus expectativas han sido cubiertas parcialmente debido que la enfermera (o) a veces les brinda información oportuna y suficiente, a veces le responde sus dudas e inquietudes y a veces muestran habilidad para realizar los procedimientos.
2. Se identificó que en la Dimensión Humana las madres atendidas, presentan nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 71.9% ya que sus expectativas han sido cubiertas parcialmente debido a que la enfermera (o) nunca se presenta con su nombre, nunca la llaman por su nombre, a veces son amables, a veces utilizan un tono sereno, a veces llaman por su nombre al niño (a) y a veces demuestran paciencia al momento de la atención.
3. En cuanto a la Dimensión del Entorno las madres atendidas, presentan nivel de satisfacción medianamente satisfechas con un 74.3% ya que sus expectativas han sido cubiertas parcialmente debido a la enfermera (o) a veces no cuentan con los instrumentos, equipos y materiales necesarios; a veces se encuentran limpios, cómodos y ordenados; la decoración de los consultorios a veces es la adecuada.
4. Se determinó la satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022, es medianamente satisfecha con un 67.8%.

RECOMENDACIONES

1. AL JEFE DEL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC:

- Establecer políticas de capacitaciones orientadas a la calidad de atención para contribuir con la satisfacción de las madres.
- Implementación del ambiente del servicio de Crecimiento y Desarrollo para una atención de calidad.
- Implementar estrategias para disminuir el tiempo de espera, así mismo se debe respetar el tiempo estipulado para la evaluación del niño en el consultorio crecimiento y desarrollo de acuerdo a las Normas Técnicas del Minsa.

2. AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RESPONSABLE DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

- Mejorar su labor en relación a la dimensiones técnico-Científica, humana y del entorno enfatizándose en explicar de manera oportuna, suficiente y continua a la madre los procedimientos; responder las dudas e inquietudes de las madres respecto al control de Crecimiento y Desarrollo; demostrar habilidad al realizar los procedimientos; brindar recomendaciones necesarias; orientar a resolver situaciones difíciles en el estado de salud de su niño(a); presentarse por su nombre; mostrar amabilidad; emplear un tono sereno; llamar por su nombre a la madre de familia; mostrar interés durante la atención; demostrar paciencia; contar con los instrumentos, equipo y materiales necesarios; contar con consultorios limpios, cómodos y ordenados y tener una decoración adecuada.

3. ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

- Realizar estudios de investigación para profundizar respecto a la satisfacción de las madres en cuanto a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería.
- Diseñar, implementar y ejecutar desde su formación un programa de educación orientado a la calidad de atención con respecto al servicio de Crecimiento y Desarrollo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [Online].; 2017. Acceso 29 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.
2. Carrillo Mora P, Garcia Franco A, Soto Lara M, Rodriguez Vasquez G, Pérez Villalobos J, Martínez Torres D. Scielo. [Online]. Mexico; 2021. Acceso 15 de Octubre de 2021. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-17422021000100039.
3. Maldonado Durán M, Saucedo García J, Lartigue T. Medigraphic Artemisa. [Online].; 2008. Acceso 16 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/inper/ip-2008/ip081c.pdf>.
4. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud Para el Control del Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [Online].; 2010. Acceso 16 de Octubre de 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2197.pdf>.
5. Tejada Castañeda MA. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2018. Acceso 17 de Octubre de 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38289/Tejada_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
6. Reque Orreaga LL. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020. Acceso 18 de Octubre de 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
7. Maqqe Layme AE, Paredes Apaza J. Repositorio de la Universidad de San Agustín de Arequipa. [Online].; 2020. Acceso 21 de Febrero de 2023. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/6d5b142a-b7fb-4c02-9599-b14c9b68ccae/content>.

8. Delgado Riveros CA. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. [Online].; 2021. Acceso 20 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/TESIS%20CINDY%20DELGADO%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
9. Bueno Ruiz C. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. [Online].; 2022. Acceso 20 de Diciembre de 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4837/TESIS%20CORINA%20FINAL%20%20%2023%20-%2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Vergara Cochachin J. Repositorio institucional UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA. [Online].; 2019. Acceso 21 de Octubre de 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/432>.
11. Orihuela Mendoza KY. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. [Online].; 2019. Acceso 25 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%20Kreheblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
12. Chunga Chanduvi CM. Repositorio de la Universidad Nacional de Piura. [Online].; 2019. Acceso 09 de Noviembre de 2021. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
13. Huayhua Tito L, Lázaro Oliva H. Repositorio de la Universidad de Roosevelt. [Online].; 2020. Acceso 13 de Noviembre de 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/237/TESIS%20%20%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20CRED%20LAZARO%20HILDA%20%20HUAYHUA%20LIDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
14. Barrientos Llocce L, Palomino Mendoza L. Repositorio de la Universidad Hermilio Valdizán Huanuco. [Online].; 2020. Acceso 15 de Noviembre de 2021. Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6847/2EN.CDN019B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

15. Méndez López LV. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2021. Acceso 17 de Noviembre de 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72224/Mendez_LLVS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Huaynamarca Suarez M. Repositorio de la Universidad Privada Norbert Wiener. [Online].; 2021. Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061_43239889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Ticlla Belda CM. Repositorio Politécnica Amazónica. [Online].; 2021. Acceso 20 de Noviembre de 2021. Disponible en: <https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/79/INFORME-BACH.%20CYNTHIA%20TICLLA%20%20BELDA%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
18. Nates Baldarrago RK, Ruelas Huamachuco J. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2021. Acceso 19 de Diciembre de 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74981/Nates_BRK-Ruelas_HJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Llanos Tantalean MM. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [Online].; 2021. Acceso 24 de Noviembre de 2022. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5162/1/TM_LlanosTantaleanMariana.pdf.
20. Ruiz Lara L. Guía N°1. Atención de Clientes (Concepto de Satisfacción). [Online]. Acceso 18 de Octubre de 2021. Disponible en: [http://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20\(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n\).pdf](http://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n).pdf).

21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2012. Acceso 21 de Febrero de 2022. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?
22. Vavra T. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente. Segunda ed. Vergara Pd, editor. Madrid: Fundación Confemetal; 2000.
23. Castro Prieto R, Villagarcía Zecerada H, Saco Méndez S. Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena. Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana. 2003; 12(23): p. 47-53.
24. Real Academia Española. Real Academia Española. [Online].; 2014. Acceso 08 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://dle.rae.es/madre>.
25. Paricio del Castillo R, Polo Usaola C. Maternidad e identidad materna: deconstrucción terapéutica de narrativas. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 2020; 40(138): p. 33-54.
26. Najul Godoy J. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana. 2011; 4(8): p. 23-35.
27. Escudero Aragón E. Servicios de atención comercial. Primera ed. Castillas Vd, editor. Madrid: Editex; 2015.
28. Carrasco Fernández S. Atención al cliente en el proceso comercial. Segunda ed. Cimapress AdR, editor. Madrid: Paraninfo; 2019.
29. Casanova Burbano MI. Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto. Revista Criterios. 2021; 28(1): p. 142-164.

30. Naranjo Hernández Y, Gonzáles Hernández L, Sánchez Carmenate M. Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. Revista Archivo Médico de Camagüey. 2018; 22(06): p. 831-842.
31. Lozano Cortijo L. ¿Qué es calidad total? Revista Medica Herediana. 1998; 09(01).
32. Guigni P. La Calidad como Filosofía de Gestión. [Online].; 2009. Acceso 16 de Enero de 2022. Disponible en: <https://www.pabloguigni.com.ar/william-edwards-deming/>.
33. Llinás Delgado A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Salud Uninorte. 2010; 26(1): p. 143-154.
34. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud web. [Online].; 2020. Acceso 16 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
35. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Online].; 2007. Acceso 17 de Enero de 2022. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.
36. Organización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud web. [Online].; 2017. Acceso 28 de Enero de 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
37. Zabalegui Yárnoz A. El rol del profesional en enfermería. Aquichan. 2003; 3(3): p. 16-20.
38. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Editores MH, editor. México: Derechos Reservados; 2014.
39. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [Online].; 2015. Acceso 05 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/536276-en-el-peru-15-millones-de-mujeres-celebran-su-dia>.

ANEXOS

Anexo n°1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

“Satisfacción de madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec”

El presente trabajo tiene como finalidad estudiar la satisfacción de las madres de niños menores de un año que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo, por lo que se solicita su colaboración y nos brinde datos reales de acuerdo con su propia vivencia.

Fecha:

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad de la madre

- a) Menores de 18 años ()
- b) De 18 a 25 años ()
- c) De 26 a 39 años ()
- d) De 40 años a más ()

2. Grado de Instrucción

- a) Iltrado ()
- b) Primaria Incompleta ()
- c) Primaria Completa ()
- d) Secundaria Incompleta ()
- e) Secundaria Completa ()
- f) Superior Incompleto ()
- g) Superior Completo ()

II. CUADRO DE PROPOSICIONES

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente

ÍTEMS	PROPOSICIONES	RESPUESTAS		
		NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA				
1	El Profesional de Enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo de su niño (a).			
2	El Profesional de Enfermería grafica el estado nutricional y el desarrollo en la tarjeta de control de Crecimiento y desarrollo de su niño (a).			
3	El Profesional de Enfermería le brinda información oportuna y suficiente sobre el resultado del estado de salud de su niño (a).			
4	El Profesional de Enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a).			
5	El Profesional de Enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño (a).			
6	El Profesional de Enfermería brinda las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño (a).			
7	El Profesional de Enfermería le orienta a resolver situaciones difíciles en el estado de salud de su niño (a).			
DIMENSIÓN HUMANA				
8	El Profesional de Enfermería se presenta por su nombre al momento de atender a su niño (a).			
9	El Profesional de Enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño (a).			

10	El Profesional de Enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.			
11	El Profesional de Enfermería se muestra interesado frente a su preocupación.			
12	El Profesional de Enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño (a).			
13	El Profesional de Enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño (a).			
14	El Profesional de Enfermería lo llama por su nombre al niño(a).			
15	El Profesional de Enfermería muestra interés durante la atención de su niño (a).			
16	El Profesional de Enfermería demuestra paciencia en el control de Crecimiento y Desarrollo de su niño (a).			
17	La atención que le brindaron a su niño (a) se realizó respetando la programación y orden de llegada.			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
18	El Profesional de Enfermería garantiza un ambiente privado y adecuado en el momento de la atención de su niño (a).			
19	Los consultorios de atención cuentan con los instrumentos, equipo y materiales necesarios.			
20	Los consultorios de atención se encuentran limpios, cómodos y ordenados.			
21	La decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo son adecuados para la atención de su niño (a).			

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo n°2. Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La Bachiller en enfermería Gianella Nahomi Granados Rivera está llevando a cabo el trabajo de investigación “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec” en el cual autorizo mi consentimiento para participar en el presente proyecto. He sido informado sobre los objetivos del presente proyecto de investigación, me ha indicado que tengo que responder preguntas relacionado con el tema de la investigación.

He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la responsable de esta investigación al teléfono 948722224.

La información que daré es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Cajamarca..... de.....del 2022

Firma del participante

Anexo n° 3. Confiabilidad de criterio, Alfa de Cronbach

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, la cual consistió en aplicar el instrumento a 18 madres del Centro de Salud Pachacútec, las cuales posteriormente no participara en la investigación. La información obtenida fue analizada estadísticamente con cálculo de fiabilidad de SPSS 25, cuyo coeficiente de Alpha de Cronbach, fue de 0,86 lo que representa un 86 % de confiabilidad, evidenciando que el instrumento es altamente confiable

Alfa de Cronbach – SPSS v. 25.0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido	0	0.0
	Total	18	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.86	21

ANÁLISIS DE CONSISTENCIA: 0,86 (86%) - ALTA FIABILIDAD

Anexo n° 4. Planillas de expertos

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Revisión de instrumento de tesis.

M.Cs. Lic. Enf. Flor Violeta Rafael Saldaña

Me dirijo a usted en vista de su experiencia profesional y méritos académicos, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración, en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información en la investigación titulada:

“Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.”

Esta investigación se realiza para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería.

Agradeceré sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar el instrumento.

Cajamarca 03 de marzo del 2022

Atentamente

Granados Rivera, Gianella Nahomi

DNI 72003503

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 1

Respetada Sra. usted ha sido considerado para evaluar el instrumento que forma parte de la investigación “Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022” realizado en la Universidad Nacional de Enfermería por la Bachiller en Enfermería, Gianella Nahomi Granados Rivera; por tal motivo hago la presente documentación referida a la investigación y el formato que servirá para que pueda calificar los ítems y sus apreciaciones en cada uno de ellos.

Agradeceré sus valiosos aportes que permitirán mejorar el instrumento y obtener información cálida, en los resultados y conclusiones de la investigación.

Por lo que a continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste colocando el número que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna apreciación en la columna de observaciones.

Objetivos de la Investigación:

General

Determinar la satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022.

Específicos

1. Identificar la calidad de atención según dimensión técnico-científica
2. Identificar la calidad de atención según dimensión humana
3. Identificar la calidad de atención según dimensión del entorno

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA:	DIMENSIÓN HUMANA:	DIMENSIÓN DEL ENTORNO
<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa, veraz, oportuna y entendida - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. - Ética 	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad

ÍTEMS	PROPOSICIONES	RESPUESTAS		
		SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO				
1	El profesional de enfermería le explica anticipadamente los procedimientos que realizaron en la atención de Crecimiento y Desarrollo			
2	El profesional de enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo			
3	El profesional de enfermería verifica la explicación continua que le viene realizando sobre los procedimientos de la atención de Crecimiento y Desarrollo			
4	Le proporcionan información oportuna y suficiente del estado de salud de su niño en la tarjeta de Crecimiento y Desarrollo			

5	El profesional le explica minuciosamente sobre el resultado de la evaluación de su niño.			
6	El profesional de enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño			
7	El profesional de enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño			
8	El profesional de enfermería da las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño			
9	El profesional de enfermería le ayuda a manejar situaciones difíciles en el estado de salud de su niño			
DIMENSIÓN HUMANA				
10	El profesional de enfermería se presenta por su nombre al			

	momento de atender a su niño.			
11	Le hacen sentir como ser humano.			
12	El profesional de enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño.			
13	El profesional de enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.			
14	El profesional de enfermería se presenta atento frente a su preocupación.			
15	El profesional de enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño.			
16	El profesional de enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño.			
17	El profesional de enfermería muestra interés y paciencia en el momento de la atención de su niño.			
18	El profesional de enfermería está pendiente			

	de usted y de su niño en el momento de la atención.			
19	La atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
20	El profesional de garantiza un ambiente privado en el momento de la atención de su niño			
21	Los consultorios de atención cuentan con el equipo necesario.			
22	Los consultorios de atención se encuentran limpios y cómodos.			
23	Considera que la decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo es adecuada.			

FORMATO DE VALIDACION ITEM DE ITEMS PARA JUICIO DE EXPERTOS

N° Ítem	Validación de contenido		Validación de Constructo		Validación de Criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
01	X		X		X		Cambiar “realizaron” por “ha realizado”
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		

19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		

N° ítem	CLARIDAD		PERTINENCIA		SUFICIENCIA	
	El ítem se comprende fácilmente (su sintáctica y semántica son adecuadas)		Los ítems se corresponden con el concepto de la variable a medir		Los ítems, de las dimensiones/cuestionario son suficientes para el concepto de la variable que se pretende medir	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	

17	X		X		X	
18	X		X		X	
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21	X		X		X	
22	X		X		X	
23	X		X		X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Flor Violeta Rafael Saldana, con DNI N°
26677694, de profesión Enfermera, trabajador en
 el área Docencia,
 en la Institución Universidad Nacional de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el contenido del instrumento solicitado por el o la interesado(a) del proyecto de investigación: "Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.". Luego de hacer las observaciones pertinentes, formuló las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems				X
Claridad de los ítems			X	
Redacción de los ítems				X
Congruencia de los ítems				X
Vigencia de los ítems				X
Pertinencia de los ítems				X
Estructura del instrumento				X

Cajamarca ----- de ----- del -----

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA


 M. Cs. Flor Violeta Rafael Saldana

Firma y sello del experto

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Revisión de instrumento de tesis.

Dra. Verónica María Chávez Rosero

Me dirijo a usted en vista de su experiencia profesional y méritos académicos, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración, en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información en la investigación titulada:

“Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.”

Esta investigación se realiza para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería.

Agradeceré sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar el instrumento.

Cajamarca 03 de marzo del 2022

Atentamente



Granados Rivera, Gianella Nahomi

DNI 72003503

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 2

Respetada Sra. usted ha sido considerado para evaluar el instrumento que forma parte de la investigación “Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022” realizado en la Universidad Nacional de Enfermería por la Bachiller en Enfermería, Gianella Nahomi Granados Rivera; por tal motivo hago la presente documentación referida a la investigación y el formato que servirá para que pueda calificar los ítems y sus apreciaciones en cada uno de ellos.

Agradeceré sus valiosos aportes que permitirán mejorar el instrumento y obtener información cálida, en los resultados y conclusiones de la investigación.

Por lo que a continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste colocando el número que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna apreciación en la columna de observaciones.

Objetivos de la Investigación:

General

Determinar la satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022.

Específicos

4. Identificar la calidad de atención según dimensión técnico-científica
5. Identificar la calidad de atención según dimensión humana
6. Identificar la calidad de atención según dimensión del entorno

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA:	DIMENSIÓN HUMANA:	DIMENSIÓN DEL ENTORNO
<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa, veraz, oportuna y entendida - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. - Ética 	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad

ÍTEMS	PROPOSICIONES	RESPUESTAS		
		SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO				
1	El profesional de enfermería le explica anticipadamente los procedimientos que realizaron en la atención de Crecimiento y Desarrollo			
2	El profesional de enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo			
3	El profesional de enfermería verifica la explicación continua que le viene realizando sobre los procedimientos de la atención de Crecimiento y Desarrollo			
4	Le proporcionan información oportuna y suficiente del estado de salud de su niño en la tarjeta de Crecimiento y Desarrollo			

5	El profesional le explica minuciosamente sobre el resultado de la evaluación de su niño.			
6	El profesional de enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño			
7	El profesional de enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño			
8	El profesional de enfermería da las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño			
9	El profesional de enfermería le ayuda a manejar situaciones difíciles en el estado de salud de su niño			
DIMENSIÓN HUMANA				
10	El profesional de enfermería se presenta por su nombre al			

	momento de atender a su niño.			
11	Le hacen sentir como ser humano.			
12	El profesional de enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño.			
13	El profesional de enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.			
14	El profesional de enfermería se presenta atento frente a su preocupación.			
15	El profesional de enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño.			
16	El profesional de enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño.			
17	El profesional de enfermería muestra interés y paciencia en el momento de la atención de su niño.			
18	El profesional de enfermería está pendiente			

	de usted y de su niño en el momento de la atención.			
19	La atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
20	El profesional de garantiza un ambiente privado en el momento de la atención de su niño			
21	Los consultorios de atención cuentan con el equipo necesario.			
22	Los consultorios de atención se encuentran limpios y cómodos.			
23	Considera que la decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo es adecuada.			

FORMATO DE VALIDACION ITEM DE ITEMS PARA JUICIO DE EXPERTOS

N° Ítem	Validación de contenido		Validación de Constructo		Validación de Criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

21	X		X		X		Agregar materiales
22	X		X		X		
23	X		X		X		

N° ítem	CLARIDAD		PERTINENCIA		SUFICIENCIA	
	El ítem se comprende fácilmente (su sintáctica y semántica son adecuadas)		Los ítems se corresponden con el concepto de la variable a medir		Los ítems, de las dimensiones/cuestionario son suficientes para el concepto de la variable que se pretende medir	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	

18	X		X		X	
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21	X		X		X	
22	X		X		X	
23	X		X		X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Verónica María Chávez Rosero, con DNI N°
40147735, de profesión Enfermera, trabajador en
 el área Atención integral del Niño, Docencia Universitaria
 en la Institución Universidad Nacional de Cajamarca, Consultorio
CRED.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el contenido del instrumento solicitado por el o la interesado(a) del proyecto de investigación: "Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.". Luego de hacer las observaciones pertinentes, formuló las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			X	
Claridad de los ítems				X
Redacción de los ítems			X	
Congruencia de los ítems			X	
Vigencia de los ítems			X	
Pertinencia de los ítems			X	
Estructura del instrumento				X

Cajamarca 28 de Marzo del 2022

Firma y sello del experto

Verónica María Chávez Rosero
 Lic. Enfermería
 CEP. 38584

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Revisión de instrumento de tesis.

Lic. Enf. Rocio Maribel Vásquez Ruiz

Me dirijo a usted en vista de su experiencia profesional y méritos académicos, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración, en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información en la investigación titulada:

“Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.”

Esta investigación se realiza para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería.

Agradeceré sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar el instrumento.

Cajamarca 03 de marzo del 2022

Atentamente



Granados Rivera, Gianella Nahomi

DNI 72003503

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 3

Respetada Sra. usted ha sido considerado para evaluar el instrumento que forma parte de la investigación “Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022” realizado en la Universidad Nacional de Enfermería por la Bachiller en Enfermería, Gianella Nahomi Granados Rivera; por tal motivo hago la presente documentación referida a la investigación y el formato que servirá para que pueda calificar los ítems y sus apreciaciones en cada uno de ellos.

Agradeceré sus valiosos aportes que permitirán mejorar el instrumento y obtener información cálida, en los resultados y conclusiones de la investigación.

Por lo que a continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste colocando el número que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna apreciación en la columna de observaciones.

Objetivos de la Investigación:

General

Determinar la satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022.

Específicos

7. Identificar la calidad de atención según dimensión técnico-científica
8. Identificar la calidad de atención según dimensión humana
9. Identificar la calidad de atención según dimensión del entorno

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA:	DIMENSIÓN HUMANA:	DIMENSIÓN DEL ENTORNO
<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa, veraz, oportuna y entendida - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. - Ética 	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad

ÍTEMS	PROPOSICIONES	RESPUESTAS		
		SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO				
1	El profesional de enfermería le explica anticipadamente los procedimientos que realizaron en la atención de Crecimiento y Desarrollo			
2	El profesional de enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo			
3	El profesional de enfermería verifica la explicación continua que le viene realizando sobre los procedimientos de la atención de Crecimiento y Desarrollo			
4	Le proporcionan información oportuna y suficiente del estado de salud de su niño en la tarjeta de Crecimiento y Desarrollo			

5	El profesional le explica minuciosamente sobre el resultado de la evaluación de su niño.			
6	El profesional de enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño			
7	El profesional de enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño			
8	El profesional de enfermería da las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño			
9	El profesional de enfermería le ayuda a manejar situaciones difíciles en el estado de salud de su niño			
DIMENSIÓN HUMANA				
10	El profesional de enfermería se presenta por su nombre al			

	momento de atender a su niño.			
11	Le hacen sentir como ser humano.			
12	El profesional de enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño.			
13	El profesional de enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.			
14	El profesional de enfermería se presenta atento frente a su preocupación.			
15	El profesional de enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño.			
16	El profesional de enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño.			
17	El profesional de enfermería muestra interés y paciencia en el momento de la atención de su niño.			
18	El profesional de enfermería está pendiente			

	de usted y de su niño en el momento de la atención.			
19	La atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
20	El profesional de garantiza un ambiente privado en el momento de la atención de su niño			
21	Los consultorios de atención cuentan con el equipo necesario.			
22	Los consultorios de atención se encuentran limpios y cómodos.			
23	Considera que la decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo es adecuada.			

FORMATO DE VALIDACION ITEM DE ITEMS PARA JUICIO DE EXPERTOS

N° Ítem	Validación de contenido		Validación de Constructo		Validación de Criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
01	X		X		X		
02	X		X		X		Agregar pregunta: Grafica el estado nutricional y desarrollo de su niño en la tarjeta de control
03	X		X		X		
04	X		X		X		Las preposiciones 4 y 5 se relacionan unir las
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		Modificar la palabra “da” por “brinda”
09	X		X		X		Cambiar la palabra

							“manejar” por “resolver”
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		Cambiar “presenta atento” por “se muestra interesado”
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		Separar estas preposiciones en dos
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		

N° ítem	CLARIDAD		PERTINENCIA		SUFICIENCIA	
	El ítem se comprende fácilmente (su sintáctica y semántica son adecuadas)		Los ítems se corresponden con el concepto de la variable a medir		Los ítems, de las dimensiones/cuestionario son suficientes para el concepto de la variable que se pretende medir	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21	X		X		X	
22	X		X		X	
23	X		X		X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rocio Maribel Vásquez Ruiz, con DNI N° 18857852, de profesión Lic. en Enfermería, trabajador en el área Atención Integral del niño, en la Institución Centro de Salud Pachacútec.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el contenido del instrumento solicitado por el o la interesado(a) del proyecto de investigación: "Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022.". Luego de hacer las observaciones pertinentes, formuló las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			X	
Claridad de los ítems			X	
Redacción de los ítems			X	
Congruencia de los ítems			X	
Vigencia de los ítems				X
Pertinencia de los ítems				X
Estructura del instrumento				X

Cajamarca 18 de marzo del 2022


 Firma y sello del experto

 Lic. F. Rocio M. Vásquez Ruiz
 CEP 27052

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: Revisión de instrumento de tesis.

Lic. Enf. María Hermelinda Escalante Abanto

Me dirijo a usted en vista de su experiencia profesional y méritos académicos, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración, en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información en la investigación titulada:

“Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca -Perú 2022.”

Esta investigación se realiza para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería.

Agradeceré sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar el instrumento.

Cajamarca 03 de marzo del 2022

Atentamente

Granados Rivera, Gianella Nahomi

DNI 72003503

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS N° 4

Respetada Sra. usted ha sido considerado para evaluar el instrumento que forma parte de la investigación “Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2022” realizado en la Universidad Nacional de Enfermería por la Bachiller en Enfermería, Gianella Nahomi Granados Rivera; por tal motivo hago la presente documentación referida a la investigación y el formato que servirá para que pueda calificar los ítems y sus apreciaciones en cada uno de ellos.

Agradeceré sus valiosos aportes que permitirán mejorar el instrumento y obtener información cálida, en los resultados y conclusiones de la investigación.

Por lo que a continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste colocando el número que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna apreciación en la columna de observaciones.

Objetivos de la Investigación:

General

Determinar la satisfacción de las madres de los niños menores de un año sobre la atención que brinda el Profesional de Salud en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacútec durante el año 2022.

Específicos

10. Identificar la calidad de atención según dimensión técnico-científica
11. Identificar la calidad de atención según dimensión humana
12. Identificar la calidad de atención según dimensión del entorno

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA:	DIMENSIÓN HUMANA:	DIMENSIÓN DEL ENTORNO
<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa, veraz, oportuna y entendida - Interés manifiesto en la persona - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. - Ética 	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad

ÍTEMS	PROPOSICIONES	RESPUESTAS		
		SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO				
1	El profesional de enfermería le explica anticipadamente los procedimientos que realizaron en la atención de Crecimiento y Desarrollo			
2	El profesional de enfermería le explica de manera continua los procedimientos que ha realizado en la atención de Crecimiento y desarrollo			
3	El profesional de enfermería verifica la explicación continua que le viene realizando sobre los procedimientos de la atención de Crecimiento y Desarrollo			
4	Le proporcionan información oportuna y suficiente del estado de salud de su niño en la tarjeta de Crecimiento y Desarrollo			

5	El profesional le explica minuciosamente sobre el resultado de la evaluación de su niño.			
6	El profesional de enfermería responde inmediatamente sus dudas e inquietudes respecto al control de Crecimiento y Desarrollo de su niño			
7	El profesional de enfermería demuestra habilidad en los procedimientos que desarrolla en su niño			
8	El profesional de enfermería da las recomendaciones necesarias luego de la atención brindada a su niño			
9	El profesional de enfermería le ayuda a manejar situaciones difíciles en el estado de salud de su niño			
DIMENSIÓN HUMANA				
10	El profesional de enfermería se presenta por su nombre al			

	momento de atender a su niño.			
11	Le hacen sentir como ser humano.			
12	El profesional de enfermería muestra amabilidad en la atención que le brinda a su niño.			
13	El profesional de enfermería se muestra respetuoso con sus creencias y valores.			
14	El profesional de enfermería se presenta atento frente a su preocupación.			
15	El profesional de enfermería emplea un tono de voz sereno al dirigirse a usted y su niño.			
16	El profesional de enfermería la llama por su nombre al momento de atender a su niño.			
17	El profesional de enfermería muestra interés y paciencia en el momento de la atención de su niño.			
18	El profesional de enfermería está pendiente			

	de usted y de su niño en el momento de la atención.			
19	La atención que le brindaron a su niño se realizó respetando la programación y orden de llegada			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO				
20	El profesional de garantiza un ambiente privado en el momento de la atención de su niño			
21	Los consultorios de atención cuentan con el equipo necesario.			
22	Los consultorios de atención se encuentran limpios y cómodos.			
23	Considera que la decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo es adecuada.			

FORMATO DE VALIDACION ITEM DE ITEMS PARA JUICIO DE EXPERTOS

N° Ítem	Validación de contenido		Validación de Constructo		Validación de Criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
01	X		X		X		Unir la 1 con la 2 o eliminar una de las dos porque si se le explica de manera continua ya no habría razón de hacerlo anticipadamente
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		Unir la 4 con la 5 Si ya le proporciona información oportuna y suficiente entonces ya no habría necesidad de hacerlo minuciosamente
05	X		X		X		
06	X		X		X		

07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		Todos los ítems relacionados a esta dimensión apuntan a satisfacer la condición de ser humano de las madres que son atendidas en este servicio. Por lo tanto, a mi parecer ya no se lo tomaría en cuenta
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		Agregar también si el profesional de enfermería llama al niño por su nombre porque lo correcto es a los dos

17	X		X		X		La 17 y 18 se relacionan si se mencionan que muestra interés es como decir que está pendiente de usted. Por lo tanto, a mi parecer la 18 ya no se lo tomaría en cuenta
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		Los consultorios de atención se encuentran limpios, cómodos y ordenados
23	X		X		X		La decoración de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo son adecuados para la atención de su niño (a).

N° ítem	CLARIDAD		PERTINENCIA		SUFICIENCIA	
	El ítem se comprende fácilmente (su sintáctica y semántica son adecuadas)		Los ítems se corresponden con el concepto de la variable a medir		Los ítems, de las dimensiones/cuestionario son suficientes para el concepto de la variable que se pretende medir	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
11		X		X		X
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	
19	X		X		X	
20	X		X		X	
21	X		X		X	
22	X		X		X	
23	X		X		X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Hermelinda Escalante Abanto, con DNI N°
41080841, de profesión Lic. Enfermería, trabajador en
 el área Atención Integral del Niño, Emergencias y Hospitalización
 en la Institución C.S. Pachacútec.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el contenido del instrumento solicitado por el o la interesado(a) del proyecto de investigación: "Satisfacción de madres sobre la atención del Profesional de Enfermería. Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca -Perú 2022.". Luego de hacer las observaciones pertinentes, formuló las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems			X	
Claridad de los ítems			X	
Redacción de los Ítems			X	
Congruencia de los ítems			X	
Vigencia de los ítems				X
Pertinencia de los ítems				X
Estructura del instrumento				X

Cajamarca ---- 27 de Marzo del 2022 ----


 Firma y sello del Experto