

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED – HOSPITAL SANTA ROSA – MADRE DE DIOS, 2019

SATISFACTION AND PERCEPTION OF THE QUALITY OF NURSING CARE IN MOTHERS OF CHILDREN UNDER 5 YEARS OF AGE SERVED IN THE CREDOFFICE - SANTA ROSA HOSPITAL - MADRE DE DIOS, 2019

*Lisseth Malena Huillca Bautista¹,
María Adriana Vélchez Reyes²*

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención brindada por los servicios de salud, este estudio tiene como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios. Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental; con una muestra de 172 madres de niños menores de 5 años, a quienes se aplicó una encuesta de forma online (vía WhatsApp) sobre satisfacción y otra de percepción de calidad de la atención, se procesaron los datos a través de los programas Microsoft Excel y SPSS versión 25.0. Se obtuvo como resultados: En cuanto a la satisfacción de las madres menos de la mitad tuvieron un nivel de satisfacción media, seguida de una satisfacción baja pero también un porcentaje significativo una satisfacción alta. En la percepción se encontró que menos de la mitad tienen una percepción de la calidad de atención de enfermería medianamente favorable, seguido de un porcentaje considerable que la percibe como desfavorable y un mínimo porcentaje la refiere como

¹ Bachiller en enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. lisseth19male@gmail.com

² Doctora en Enfermería, Docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ma_adriana_vr@hotmail.com

favorable. Se pudo concluir, al realizar la prueba estadística del Chi Cuadrado entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención, que sí existe relación estadísticamente significativa, por ello se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, percepción, satisfacción.

ABSTRACT

User satisfaction is an indicator of the quality of care provided by health services, knowing it will correct its weaknesses and validate its strengths to develop an efficient system needed by mothers attending the CRED clinic, thus achieving positive expectations; therefore, its objective was to determine the relationship between satisfaction and perception of the quality of nursing care in mothers of children under 5 years of age attended at the CRED clinic - Hospital Santa Rosa - Madre de Dios. This was a quantitative, descriptive correlational cross-sectional, non-experimental research, with a sample of 172 mothers of children under 5 years of age, to whom a survey was applied online (via WhatsApp) on satisfaction and another on perception of quality of care, the data were processed through Microsoft Excel and SPSS version 25.0 programs. Results: In the mothers' satisfaction, less than half had medium satisfaction followed by low satisfaction but also a significant percentage had high satisfaction. In perception, it was found that less than half had a moderately favorable perception of the quality of nursing care, followed by a considerable percentage unfavorable and a minimal percentage favorable. Conclusion, when performing the Chi-square statistical test between the mothers' satisfaction and the perception of the quality of care, it was found that there is a statistically significant relationship; therefore, the alternative hypothesis of the research is accepted.

KEY WORDS: Quality of care, perception, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Una de las actividades más importantes que realiza el profesional de Enfermería en el consultorio de Niño, es el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en el que se evalúa integralmente al niño/a, además, tiene la oportunidad de brindar a la madre, padre o cuidador educación acerca del proceso de crecimiento y desarrollo del niño. Por otro lado, es primordial saber la percepción y satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud ⁽¹⁾.

El Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2021 a través del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización Mundial de la Salud, presenta a nivel mundial, que entre 70–161 millones de personas padecen hambruna, en niños menores de 5 años, el 22% padecen retraso en el crecimiento, el 6.7% sufren emaciación, el 5.7% tienen sobrepeso. Por otro lado, en

África durante la pandemia de la COVID-19 afectó poblaciones, especialmente en las regiones más alejadas con un 9% en desnutrición, la mortalidad infantil es alta en Sudáfrica y el sur de Asia, el primer lugar fue Afganistán, Somalia, Sierra Leone y Nigeria^(2,3).

Según el “Programa Regional de Desarrollo Integral de la Primera Infancia” anunciado en 2020 por el Banco Interamericano de Desarrollo de Brasil, la COVID-19, retribuye a la atención médica de mala calidad conduciendo a problemas de salud, esto ha supuesto una gran carga para la cabeza de familia o la mujer responsable del cuidado de los niños. Sin embargo, en Perú de acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2021, el 11,2% están desnutridos crónicamente, especialmente en las zonas rurales del país es de 23,7. %, los niños menores de 3 años presentan índice de anemia con un 38,6%, siendo la Sierra (48,5%) la región con mayor índice, 4,7% de los niños solo acuden a sus controles muchas veces por descuido de los apoderados o por la mala percepción y la insatisfacción en su atención y el 2,3%, además la población infantil de 5 años (3,8%) no cuentan con DNI, que conlleva la mayor proporción en un 7% la selva rural^(4,5).

Así mismo, estudios sobre nivel de satisfacción de las madres en la calidad de atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño durante el 2018 en Madre de Dios, hace hincapié al 51.4% de las madres atendidas, están insatisfechas con la atención que brinda la Enfermera, el 36.1% de ellas se encuentran medianamente satisfechas con la atención, y el 12,5% de las madres se encuentran satisfechas con la atención^(6,7).

La zona de estudio es el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, políticamente ubicado en el departamento de Madre de Dios, pertenece a la Red de Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, de clasificación: Hospitales o Clínicas de Atención General, establecimiento de categoría: II-2, con atención en horario de 24 horas, brinda servicios de salud de alta complejidad, comprometido de alcanzar la mejora del prójimo a través del amparo, recobro y reposición de su salud, con pleno respeto de los derechos esenciales del sujeto, desde su nacimiento hasta su defunción natural⁽⁸⁾.

Frente a lo descrito se consideró pertinente plantear el siguiente enunciado de problema:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED - Hospital Santa Rosa - Madre de Dios, 2019?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios.

Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios.
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios.

La presente investigación permitirá tener un mayor conocimiento en relación a la percepción y satisfacción para que el personal de enfermería formule estrategias que mejoren la calidad del cuidado durante la atención al niño. Además, permite tener una estadística actualizada del tema ya que en la actualidad no se obtiene antecedentes similares al tema.

Hipótesis:

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo/correlacional de corte transversal, no experimental, con una muestra de 172 madres de niños menores de 5 años, los datos se recolectaron durante los meses de Enero a diciembre del 2019, fue de forma Online, WhatsApp, teléfono, se aplicó dos instrumentos de satisfacción de Mellado C y percepción por Maldonado R, procediéndose con el análisis descriptivo mediante tabla de frecuencias/porcentaje y promedio/desviación estándar según tipo de variable con sus respectivos gráficos. Asimismo, para el análisis correlacional se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado, presentando el p-valor con un nivel de confianza del 95%. También se indicó a las personas adultas que aceptaron voluntariamente participar en el trabajo de investigación el objetivo del estudio y que la información recibida será de tipo anónima y secreta, siendo útil solo para fines de investigación^(9,10).

RESULTADOS

Tabla 1

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED - HOSPITAL SANTA ROSA – MADRE DE DIOS, 2019

Satisfacción	N	%
Baja	56	32,6
Media	78	45,4
Alta	38	22,1
Total	172	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción. Elaborado por Mellado C, aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

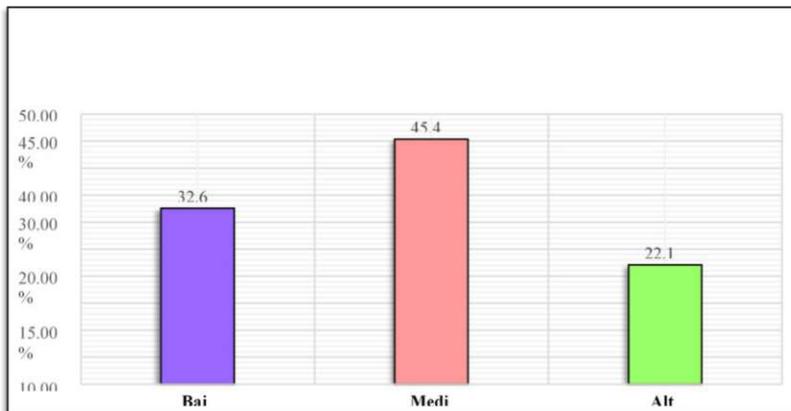


Gráfico N° 1: Satisfacción en madres de niños menores de 5 años.

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción. Elaborado por Mellado C, aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

Del 100% (172) de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios el 45,4 (78) se obtuvo una satisfacción media, seguida de un 32,6 % (56) que presentaron satisfacción baja pero también el 22,1% (38), presentó satisfacción alta.

Tabla 2

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED - HOSPITAL SANTA ROSA – MADRE DE DIOS, 2019

Percepción	N	%
Desfavorable	66	38,4
Medianamente favorable	73	42,4
Favorable	33	19,2
Total	172	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Percepción de la Calidad de Enfermería. Elaborado por Maldonado R., modificado por: Araujo C. y Chinchay N, aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

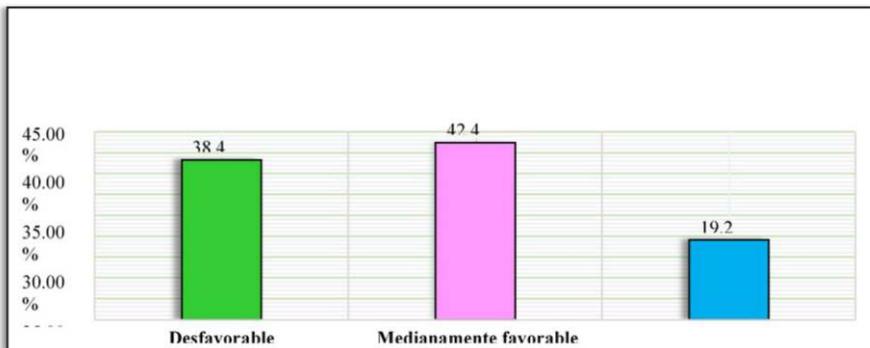


Gráfico N° 2: Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa.

Fuente: Cuestionario sobre Percepción de la Calidad de Enfermería. Elaborado por Maldonado R., modificado por: Araujo C y Chinchay N, aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

Del 100% (172) encuestados, se observa que la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios fue en un 42, 4% medianamente favorable, desfavorable en un 38, 4% y favorable en un 19,2%.

Tabla 3

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED - HOSPITAL SANTA ROSA – MADRE DE DIOS, 2019

Satisfacción de las madres	Percepción de la calidad de atención								Prueba del Chi Cuadrado
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baja	41	62,0	12	16,0	3	9,0	56	33,0	$\chi^2 = 56.79$
Media	22	33,0	43	59,0	13	39,0	78	45,0	$p > 0,05$
Alta	3	5,0	18	25,0	17	52,0	38	22,0	$G1 = 4$
Total	66	100,0	73	100,0	33	100,0	172	100,0	Si existe relación estadísticamente significativa

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción. Elaborado por Mellado C, y Percepción. elaborado por Maldonado R., modificado por: Araujo C y Chinchay N; aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

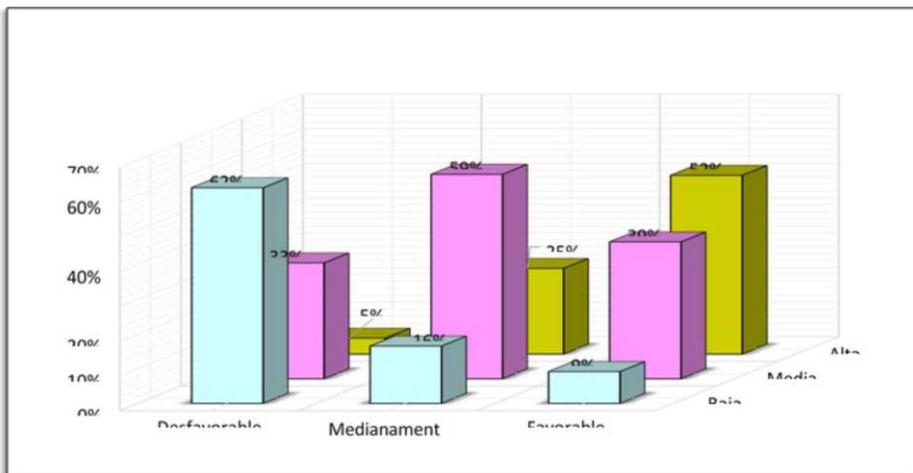


Gráfico N° 3: Relación entre satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción. Elaborado por Mellado C y Percepción elaborado por Maldonado R., modificado por: Araujo C y Chinchay N; aplicado a las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019.

Del 100% (172) de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED– Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, el 62,0% (41) tuvieron una satisfacción baja con una percepción de la calidad de atención desfavorable, el 59,0% (43) ostentaron una satisfacción media con una percepción de calidad medianamente favorable, y el 52,0 (17) revelaron una satisfacción alta con una percepción de la calidad favorable. Que al realizar la prueba de Chi cuadrado se encontró una relación estadísticamente significativa.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la tabla 1, muestra que la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, fue medio, por lo que deriva a que las usuarias al asistir a los puestos de salud habitualmente terminan aceptando la tirantez de los profesionales sin quejarse llegando a opinar satisfacción por ella cuando son **partícipes** en encuestas; pero no simboliza precisamente que la calidad es buena; puede personificar que las atenciones son bajas, se da casos que se llega a complacer a los entrevistadores acerca de la satisfacción porque temen que no les atiendan, o si en caso ponen sus reclamos, es por eso necesario tener en cuenta a futuro las repercusiones que trae.

Los resultados encontrados se asemejan con lo obtenido por Alvarado J, Bustios R, (11), con respecto “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la Atención de Enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019”, se observó que el 48,4% de las madres que asisten al servicio de CRED presentó una satisfacción nivel media, el 45,5% satisfacción nivel alta y solo un 6,1% presentó una satisfacción nivel baja.

Mientras que, los resultados obtenidos en el presente estudio discrepan de Ccahua L, (12), en su investigación denominada “Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019”, concluyó que el 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción sobre la atención. El 3,2% tiene un nivel de satisfacción alto y el 14,5% tiene un nivel de satisfacción medio. Actualmente, la calidad de atención que reciben los usuarios del servicio por parte del personal de enfermería en los diferentes centros de salud no son nada satisfactorio, por la alta demanda de pacientes y la sobresaturación de actividades y el sistema administrativo. Sin embargo, Donabedian narra que la

calidad es considerada como “la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción”, son típicas del comportamiento de una sociedad multicultural, mostrando la posición cognitiva. (13).

Frente a esta realidad el MINSA establece la Norma Técnica de Salud N° 537-2017 MINSA/DGIESP donde contamos con las disposiciones y técnicas para la evaluación oportuna y adecuada del crecimiento y desarrollo de niñas y niños menores de cinco años; que van a ayudar en la identificación de circunstancias de riesgo o de algún tipo de alteración en el crecimiento y desarrollo para su atención pertinente. En ella también se establece intervenciones de información y comunicación educativa a la familia para que sirva de apoyo en la crianza y así sean ellos quienes también puedan identificar factores condicionantes de la salud de sus menores hijos e hijas (14).

En conclusión, el aspecto fundamental es la parte humana, ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano, es decir, se caracteriza por la forma en la cual el equipo de salud sobre todo la enfermera, comprende al paciente, considerándolo como un individuo que merece ser tratado con respeto, amabilidad y cortesía. Dicho esto, tal como enmarca que menos de la mitad de las madres tienen una satisfacción baja respecto a la atención que brinda la enfermera esto en gran parte está referido a que: la Enfermera no muestra interés en diversos puntos, siendo uno de ellos, el no saber sobre la falta de la madre a la consulta de CRED y que al final de la consulta no le entrega indicaciones escritas, de acuerdo a los resultados se debería de formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención que se brinda a los niños en CRED y lograr que la madre se sienta satisfecha.

TABLA 2

De los datos obtenidos sobre la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, tienen una percepción medianamente favorable acerca de la atención que brinda el o la enfermera, debido a muchos factores, uno de ellos es el acceso a los servicios, el desempeño actual del servicio por parte de los profesionales de salud afectando la apreciación de las beneficiarias a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención; es por eso que cuando se percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios, y, de hecho, reducir la calidad de atención.

Otro de los aspectos que también influye en las expectativas del usuario al momento de la atención son las características de los profesionales porque son aquellos que les permite entablar una relación adecuada y por consecuencia brindar amabilidad en la atención cuyo propósito es compensar las perspectivas de los usuarios conforme al servicio que quieren recibir, lo cual siempre es esperado que sea de calidad e íntegro; pero se ha registrado en la actualidad trabas como es el pertenecer a un grupo de edad, la situación económica, enfermedades crónicas y el estado de la situación de salud, ya que es debido a estos acontecimientos cuando se tiene que demostrar una mejor atención con personal capaz de adaptarse a los cambios y aun así seguir brindando un óptimo servicio que sea beneficioso y satisfactorio para los usuarios más aun cuando se trata de niños menores.

Este resultado coincide parcialmente con lo observado por Lampa C, Vega C, (15), en su tesis “Percepción de los padres con niños menores de cinco años sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de los servicios de Crecimiento y Desarrollo de la Unidad Básica de Gestión Ate, Lima, 2019”, se concluye que la percepción de los padres con niños menores de cinco años sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de los servicios de Crecimiento y Desarrollo, es medianamente favorable.

El presente estudio difiere con la investigación realizada por Taminche L, (16) en su indagación reconocida como “Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas – 2018”. Evidenciándose como resultado que del 100% de los padres el 82,2% percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como bueno y el 17,8% como regular.

En conclusión, según los resultados hallados, resalta la percepción de la calidad de atención de enfermería que es medianamente favorable, podría deberse a la parte técnico-científica, lo que implica que la enfermera debe mostrar mayor interés, amabilidad, brindar mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo, lo cual en algunas oportunidades se ve limitado por la gran demanda de pacientes y los excesivos registros de enfermería en la consulta, a esto se suma la infraestructura que aún es inadecuada del consultorio de CRED, que como se dijo anteriormente solo se tiene uno que está acondicionado para esta atención.

TABLA 3

Según los valores de esta tabla de estadísticos de fiabilidad y el p-valor indica que es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$), por el cual para presentar un 95% de nivel de confianza se acepta la hipótesis alterna (H1) porque la incidencia significativa entre el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019 muestra una asociación entre ambas variables con un SIG de 0,000 lo que hace significativa estadísticamente ($p=0.05$), por tal se concluye que las madres tuvieron una satisfacción baja con una percepción de la calidad de atención de enfermería desfavorable.

Existen estudios que difieren con esta investigación como el que presentan Veliz C, Sosa K, (17). En su estudio titulado “Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, 2018”, reporta que la satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000).

El Hospital Santa Rosa brinda atención de CRED en horarios establecidos y fijos, de lunes a sábados en turnos de mañana y tarde, en donde la enfermera coordina sus citas y las interconsultas necesarias para que el niño(a) pueda ser evaluado. El profesional de enfermería viene trabajando en equipo para que la calidad de atención de enfermería sea óptimo, esta situación es reflejada en la reciprocidad entre personal de salud y pacientes, factores como el no procurar esmero al oír, el no enseñar para la salud, conversar con expresiones técnicas, así como el no explicar correctamente y de forma sencilla a las preguntas de las madres, el no generar confianza dentro del entorno de la atención, la demanda de profesionales también ejerce un impacto negativo porque se pierde ocasiones de atención a los niños en sus revisiones, haciendo que las expectativas de las madres sean pocos alentadores razón que causa la deserción en la asistencia dentro del control de desarrollo y crecimiento del niño (a).

CONCLUSIONES

- En la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, menos de la mitad tuvieron una satisfacción media seguida de una satisfacción baja pero también un porcentaje significativo una satisfacción alta.
- En la percepción de las madres de niños menores de 5 años se encontró que menos de la mitad tienen una percepción de la calidad de atención de enfermería medianamente favorable, seguido de un porcentaje considerable desfavorable y un mínimo porcentaje refiere favorable.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción con el grado de percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de los niños menores de cinco años, por ello se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo. (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2018) [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/326-cred-control-de-crecimiento-y-desarrollo>
2. Organización de las Naciones Unidas. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2021. Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2021 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: https://unstats.un.org/sdgs/report/2021/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2021_Spanish.pdf
3. Organización Mundial de la Salud. Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y el Caribe – Seguridad Alimentaria y Nutricional para los Territorios más Rezagados, 2020 – 2021. [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <https://www.fao.org/3/cb2242es/cb2242es.pdf>
4. Informe de Progreso de Políticas de Primera Infancia 2020. Documento de Dialogo Interamericano y Fundação María Cecilia Souto Vidigal. Primera Edición, 2020 [Consultado el 03 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://reduca-al.net/files/Brasil-1.17.2020.pdf>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Indicadores resultados de los programas presupuestal, primer semestre 2021. Plataforma digital del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020 - 2021 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-121-de-la-poblacion-menor-de-cinco-anos-de-edad-del-pais-sufrio-desnutricion-cronica-en-el-ano-2020-12838/>

6. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado – 2016, Perú, 2016 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería] Repositorio Institucional Universidad Amazónica de Madre de Dios, 2018 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Paredes R. Nivel de satisfacción de las madres en la calidad de atención de enfermería del control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Centro de Salud Nuevo Milenio. Puerto Maldonado – 2016, Perú, 2016 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería] Repositorio Institucional Universidad Amazónica de Madre de Dios, 2018 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8307/81.1759.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Ministerio de Salud. Plan de respuesta hospitalario a emergencias sanitarias y desastres. Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Madre de Dios. Artículo original, 2004. [Consultado el 03 de febrero del 2022]. disponible en: http://www.paho.org/per/images/stories/Dengue2011/phrd_santa_rosa.pdf?ua=1
9. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación, 5ta edición, México, McGraw- Hill. Revista McGrawHi, 2014. [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
10. Araujo Ch.; Chinchay N. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en Crecimiento y Desarrollo del Niño menor de 5 años – Centro de Salud Huaraz – 2014 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería] SlideShare, 2017 [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <https://es.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/2014-huaraz-araujo-chabeli-chinchay-pedro-la-percepcin-en-las-madres-y-la-calidad-de-atencin-de-enfermera-en-crecimiento-y-desarrollo-del-nio-menor-de-5-aos-en-los-centros-de-salud-de-huaraz>
11. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la Atención de Enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac, Perú, 2019 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/7277?locale-attribute=en>
12. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarucondo – Cusco, Perú, 2019 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco; 2018 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3006>
13. Donabedian A. Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de Salud Pública, México. 1990. Revista Redalyc; 2006 [Consultado el 03 de febrero del 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

14. Minsa. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. (Boletín del Ministerio de Salud, 2017) [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
15. Lampa C, Vega C. Percepción de los padres con niños menores de cinco años sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de los servicios de Crecimiento y Desarrollo de la Unidad Básica de Gestión Ate, Lima, Perú, 2019 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión, 2019 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3159>
16. Taminche L. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas – Perú, 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio Digital Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2019 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1672>
17. Veliz C, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Perú, 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería]. Repositorio Digital Universidad Norbert Wiener, 2018 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>