



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“SATISFACCIÓN DE LA MADRE DEL NIÑO MENOR DE 5 AÑOS DE EDAD
SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN LA
ESTRATEGIA DE CRED DEL EE.SS I-2 JESÚS OROPEZA CHONTA. LIMA,
PUENTE PIEDRA”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL:
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO E INMUNIZACIONES**

PRESENTADO POR:

JAZMIN ROMÁN FLORES

ASESOR:

ROSA MARÍA PRETELL AGUILAR

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA:

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios por ser mi guía y fortaleza cada día, a mis padres por brindarme educación y a mis docentes a lo largo de todo mi camino profesional por impartirme nuevos conocimientos en pro de mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO:

A la Mg. Rosa María Pretell Aguilar
por el apoyo, la paciencia y
dedicación brindada a mi persona.

ASESOR DE TESIS: Mg. Rosa María Pretell Aguilar.

Índice General

I. EL PROBLEMA	3
II. MARCO TEORICO.....	12
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
V. ANEXOS.....	24

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables	31
Anexo 2. Instrumento	34
Anexo 3. Consentimiento Informado.....	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres por parte del personal de enfermería, que acuden al servicio de CRED de niños menores de 5 años de edad en el EE. SS I-2 Jesús Oropeza Chonta, Puente piedra, 2021. Metodología: Este estudio es de enfoque cuantitativo de corte transversal y de diseño correlacional, la población total es de 300 madres que asisten al consultorio de CRED de las cuales solo se seleccionará a 40 madres de familia según los criterios de inclusión y exclusión mencionados en el proyecto de investigación. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se utilizará como instrumento la encuesta mediante el cual se va a recopilar información necesaria para la elaboración de esta investigación mediante dimensiones de la calidad como son la dimensión humana, oportuna, continua y segura, esta encuesta consta de 22 preguntas cerradas en la cual se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (1) y siempre (1). La recolección de datos se realizará en el periodo de 2 meses en los consultorios de crecimiento y desarrollo del EE. SS I-2 Jesús Oropeza Chonta, cuando se obtenga datos relevantes mediante la aplicación del instrumento se procederá al procesamiento de los datos obtenidos por la encuesta se utilizará el programa Excel, la cual va a permitir elaborar una base de datos para registrar la información recogida para todos los indicadores de las variables de estudio. Análisis estadístico: para realizar el análisis descriptivo se utilizará representaciones gráficas, Se determinó la validez utilizando la prueba de test coeficiente de correlación de Pearson y cada ítem es superior al 0.3 y teniendo el 95% de nivel de confianza y un 0.05 de error relativo.

Palabras claves: Satisfacción de la madre, dimensiones de calidad, atención de calidad, atención de enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of mothers by nursing staff, who attend the CRED service of children under 5 years old in the medical center Jesús Oropeza Chonta, Puente Piedra, 2021. Methodology: This study has a quantitative, cross-sectional approach and correlational design; the total population is 300 mothers who attend the CRED office, of which only 40 will be selected according to the inclusion and exclusion criteria mentioned in the research project. Data collection techniques and instruments: The survey will be used as an instrument by which the information necessary for the preparation of this research will be collected through quality dimensions such as the human dimension, timely, continuous and safe, this survey consists of 22 closed questions in which a table of codes was made, assigning the answers a value: never (1), sometimes (1) and always (1). The data collection will be carried out in a period of 2 months in the growth and development medical center Jesús Oropeza Chonta, when relevant data are obtained through the application of the instrument, the data obtained by the In the survey, the Excel program will be used, which will make it possible to create a database to record the information collected for all the indicators of the study variables. Statistical analysis: to carry out the descriptive analysis, graphic representations will be used. Validity was determined using the Pearson correlation coefficient test and each item is greater than 0.3 and having a 95% confidence level and a 0.05 relative error.

Keywords: Mother's satisfaction, quality dimensions, quality care, nursing care.

I. CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Una de las mayores debilidades, evidenciado en varios estudios, que se ha venido suscitando en los consultorios de CRED en la actualidad es la atención de calidad comprendida como “satisfacción en la madre cuidadora”, al cubrir una necesidad o quedar satisfecha acerca del servicio recibido por parte de la enfermera, el cual es de suma importancia, ya que al brindar una atención de calidad la madre obtendrá la información adecuada para que lo pueda seguir aplicando en casa, son 31 controles en el niño menor de 5 años en la cual el objetivo será que el niño pueda alcanzar su máximo potencial a nivel cognitivo, conductual y social(1).

Existen 10 estrategias sanitarias que brinda el Ministerio de Salud (MINSA), dentro de las cuales se encuentra la estrategia de crecimiento y desarrollo (CRED) en la cual no solo en cada control se puede evaluar la ganancia de peso y talla de acuerdo a su edad y sexo, sino que también se brinda una atención integral en la cual el niño pueda aprender jugando y adquirir nuevas habilidades mediante las sesiones de estimulación temprana y el logro de los hitos del desarrollo, así como la detención oportuna de enfermedades prevalentes en la infancia tanto físicas como mentales, emocionales y sociales para poder realizar un buen diagnóstico y en la continuidad a esta derivarlo con un especialista (2).

Dentro de este marco, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) en el año 2017 muestran cifras como el 58.7% de niños de 36 meses de edad tienen para esa edad sus controles completos y un 41% de estos niños no tiene sus controles al día debido a la falta de asistencia y continuidad de la madre y estas cifras son preocupantes porque en la misma encuesta señala que 34.1% de niños menores de 5 años están con anemia y 12,9% sufre de desnutrición crónica, ambos indicadores según esta encuesta tendrían mucha relevancia tanto en el crecimiento como desarrollo del niño en el futuro (3).

Carmen V.V, Sosa S. K. (2018), con el propósito de establecer que nexo existe entre la satisfacción de la madre que asisten al consultorio de CRED y cómo perciben la atención brindada por la enfermera, concluye que un 42% presenta satisfacción alta, el 26% satisfacción media y con respecto a dimensiones el 46% presentó satisfacción alta en la

dimensión humana, 46% satisfacción median en la dimensión segura, 48% satisfacción media en la dimensión oportuna y 48% satisfacción media en la dimensión oportuna y 48% satisfacción baja en la dimensión continua (4).

Ortiz V. K. (2017), con el objetivo de definir la satisfacción de la madre mediante la atención brindada por parte de la enfermera en el consultorio de CRED, se encontró que el 56.2% estaba insatisfecha, el 18.8% se encontraba con una satisfacción media y el 25% con una satisfacción alta (5). Así mismo, Quezada V.Y, Ruiz F.E. (2015). Con el propósito de determinar la satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de CRED los resultados fueron diferentes, mostraron que un 59.4% de madres están satisfechas y un 40.6 insatisfecha (6).

Así mismo, La enfermera autora de los modelos de promoción de la salud, Nola Pender, contribuye a comprender comportamientos humanos para alcanzar el bienestar y potencial humano, la cual orienta a la generación de conductas saludables para que la población adopte estilos de vida saludable y así poder contribuir con este hecho y cambio en la sociedad (7).

Por otro lado, en el Centro de salud Jesús Oropeza Chonta (JOCH) de puente piedra, se reflejaron comentarios acerca de la atención brindada en los consultorios de crecimiento y desarrollo por parte de las madres que acuden a las consultas donde expresaron “Algunas enfermeras atienden de mala gana”, “en algunas consultas no examinaron a mi hijo y la atención fue muy rápida”, “en el momento de la consulta con la enfermera hay personas que entran y salen del consultorio y no se logra comprender lo que dice la enfermera”, “espero mucho para ser atendida”, todo lo anteriormente mencionado puede ocasionar que las madres no estén satisfechas sobre la atención brindada en el consultorio de CRED, y por consiguiente pierdan la adherencia a las próximas citas programadas las cuales son importantes para que su niño continúe siendo evaluado, Por lo tanto, al ser este el primer estudio realizado en el establecimiento de salud ya mencionado, tiene como objetivo brindar información importante para ser complementado con futuras investigaciones. Por consiguiente, este presente estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra (8)

2.2 Formulación del problema:

Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción de la madre que acuden al consultorio de CRED del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima, 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel o grado de satisfacción de la madre según dimensión continua en la consulta de CRED del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel o grado de satisfacción de la madre según dimensión humana en la consulta de CRED del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel o grado de satisfacción de la madre según dimensión oportuna en la consulta de CRED del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel o grado de satisfacción de la madre según dimensión segura en la consulta de CRED del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación:

Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud Jesús Oropeza Chonta-Puente Piedra, Lima, 2021

Objetivos específicos

Determinar el grado de satisfacción de la madre que acuden al consultorio de CRED según dimensión continua del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- puente piedra, Lima, 2021?

Determinar el grado de satisfacción de la madre que acuden al consultorio de CRED según dimensión humana del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- puente piedra, Lima, 2021?

Determinar el grado de satisfacción de la madre que acuden al consultorio de CRED según dimensión oportuna del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- puente piedra, Lima, 2021?

Determinar el grado de satisfacción de la madre que acuden al consultorio de CRED según dimensión segura del Centro de salud Jesús Oropeza Chonta- puente piedra, Lima, 2021?

4.4. Justificación de la Investigación:

La calidad por parte del personal de enfermería al realizar la prestación de los servicios de salud es una preocupación muy relevante para el personal profesional de Enfermería debido a que es la Enfermera quien tiene ese contacto directo con el paciente y cuyo rol y función fundamental es el cuidado del ser humano para el logro de su propio autocuidado y bienestar. Cuando una madre está insatisfecha con el servicio brindado en los consultorios donde se atiende puede ser motivo de inasistencia o poca asistencia a las citas programadas para continuar con la evaluación del niño y por tanto esto podría verse reflejado estadísticamente en las bajas coberturas a fin de año en esta estrategia de salud.

Por consiguiente, este hecho podría tener muchas repercusiones en el cuidado del niño, el desconocimiento de la madre al no saber cómo cuidar al menor durante sus primeros años de vida lo cual nos hace reflexionar sobre cuán importante es brindar una atención de calidad, empática y con una comunicación asertiva para que todos los conocimientos que se le imparta a las madres finalmente lo puedan realizar en casa sin ningún inconveniente.

Por otro lado, mediante los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente estudio podrá ser aplicado, no solo en el presente establecimiento, sino en otros que presenten problemas similares logrando así mejorar la calidad de atención del niño menor de 1 año. El objetivo del estudio es determinar la satisfacción de la madre según las dimensiones de calidad de la atención en el niño menor de 5 años de edad sobre la atención brindada por la enfermera en la estrategia de CRED del EE.SS I-2 Jesús Oropeza Chonta. Lima, Puente Piedra.

5.5. Limitaciones de la Investigación: El contexto actual que se está afrontando debido a la pandemia COVID-19.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel Internacional se han encontrado fuentes que son de gran ayuda para la realización de esta investigación como es el caso de Lobo A. (2014) Ourense- Portugal, el objetivo fue la valoración del grado de satisfacción de las madres que acudían a la consulta CRED. Estudio transversal de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, con una población de 50 personas, y cuyos resultados fueron que la calidad de atención brindada por la enfermera es buena, en comparación de la atención por parte del consultorio de medicina (9).

Mariaca C. (2013) Medellín – Colombia, tuvo como objetivo principal definir la percepción e identificar características sociales de las madres de familia que acuden al consultorio de CRED en un centro de salud, este estudio se puede señalar como descriptivo y de corte transversal, teniendo una población de 100 niños, madres muy jóvenes, de condición media, con interés en aprender cómo cuidar a sus niños y obtener información que le ayude a la crianza de los mismos (10).

Alfranca R. (2014) Cataluña – España, tuvo como objetivo estudiar las preferencias y lo que esperaban acerca de la atención brindada por el personal de enfermería en la población Catalana ante el sistema de salud. Dicho estudio fue cuanti-cualitativo, la población fue de 409 usuarios, donde se obtuvieron datos significativos que arrojaron que 93.1% está satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería y en donde la población más satisfecha fue la de África con 87.7% en comparación a los usuarios sudamericanos con tan solo un 50% (11).

Así mismo Sivana (2015) Arequipa, con el fin de establecer el vínculo entre las características demográficas y la satisfacción acerca de la calidad de la atención por parte del personal de Enfermería en madres de familia de niños de menores de 5 años de edad. Esta investigación fue descriptiva/ cuantitativa, de diseño correlacional y de corte transversal teniendo como universo a 782 niños con sus cuidadores y una muestra de 258,

llegando a la conclusión de 76.7% obtuvo satisfacción alta y un 23.3% satisfacción media (12).

Flores Gargate Nilton, en San Juan Lurigancho Lima, 2017, señala como objetivo de su estudio identificar la relación entre la sensación de bienestar de la madre cuando se atiende en el consultorio de CRED y el cumplimiento de los controles de CRED del niño menor de 5 años, los resultados arrojaron que el 53% tiene una percepción media favorable un 27 favorable y un 20% no favorable y es así como se llegó a la conclusión que si existe relación entre la satisfacción de la madre con respecto a la atención brindada a la madre y la asistencias continuas al consultorio de CRED (13).

2.2. BASES TEORICAS

Enfermería brindando atención de calidad en el servicio de CRED

El personal de enfermería que labora en este servicio tiene como objetivo principal no solo el evaluar la ganancia de peso y de talla mes a mes en cada control según la edad del niño, sino también de diagnosticar oportunamente en cada control problemas para desarrollo o algún tipo de patología propio del examen físico que también se le realiza al niño, así como estimular el parte cognitivo, conductual, motora y social la cual se logra progresivamente (14).

Dicha consulta de CRED según norma técnica N°089-2010- Minsa debe durar entre 15 a 30 minutos, pero esto a veces no se cumple por la demanda de pacientes u otras circunstancias que se presenten el momento. Según la Pauta Breve la evaluación del desarrollo (EEDP) es en un corto tiempo en comparación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (TEPSI) en el rango de edad de 2 a 5 años requiere de tomarse más tiempo de realizarla (15).

El profesional de Enfermería ofrece un cuidado integral al niño:

- Detecta tempranamente factores de riesgo que altere el crecimiento del niño(a).
- Previene oportunamente el maltrato infantil y fomenta un vínculo afectivo entre padres e hijos.
- Fomenta y promueve la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros 6 meses de vida y una adecuada alimentación complementaria hasta los 2 años.
- Controla, vigila y supervisa la adecuada alimentación de los niños(as).

El Minsa determinó la norma técnica de supervisión integral RM N°089-2010-MINSA, con el fin de que las personas puedan tener una atención de calidad e integral en la cual englobe la recuperación, protección, promoción y el desarrollo de las personas humanas a través del hecho de restablecer su salud (16).

CALIDAD:

La Organización mundial de la salud (OMS) indica que la calidad es brindar a cada usuario una gama de servicios basado en diagnósticos y terapias adecuadas para brindar una atención de salud adecuada y oportuna y así lograr un mejor resultado y la sobre que el usuario se quede satisfecho con la atención que ha recibido (17).

PERCEPCIÓN:

Se define como percepción a un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento y la interpretación para elaborar juicios a base de sensaciones obtenido por un servicio recibido. Estas experiencias sensoriales se adquieren y son interpretadas por las personas según sus características culturales o ideologías que son formadas desde la infancia. (18)

CALIDAD DE ATENCIÓN:

Son acciones que realiza todo profesional de salud encargada de cumplir con las necesidades de los usuarios buscando alcanzar, corregir y mejorar la calidad de la atención al momento de brindar un servicio al usuario. (29)

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO AL PACIENTE

Dimensión Técnico Científica:

Esta dimensión se refiere al uso de los avances científicos y la habilidad de los profesionales de la salud para usar esta para el beneficio del paciente y en pro de realizar un buen diagnóstico más rápido y oportuno (20).

El cual a su vez está inmerso los siguientes:

- a) Efectividad: Logro alcanzado por el paciente.
- b) Eficacia: Se refiere a las metas alcanzadas con respecto a la obtención de resultados en un determinado tiempo dado.
- c) Eficiencia: Significa utilizar los recursos dados de forma oportuna para la obtención de resultados esperados.
- d) Continuidad: Se refiere a que el paciente reciba las atenciones requeridas por el usuario sin una interrupción innecesaria.
- e) Seguridad: Es brindar todos los servicios de salud con calidad y calidez al paciente sin poner en riesgo la misma.
- f) Integralidad: Los pacientes deben ser atendidos integralmente de forma holística.

Dimensión Funcional del Entorno:

Esto quiere decir que el paciente va a recibir una atención adecuada respetando su integridad, ofreciéndole un servicio de calidad y calidez que este acorde a sus necesidades y no poniendo en riesgo la vida de este, ofrecerle una atención segura y oportuna (21).

Dimensión Humana:

Esto hace referencia al trato que se le brinda al paciente el cual debe ser humano lo cual significa que no solo el personal de salud debe enfocarse en la enfermedad a tratar sino en la persona como un ser íntegro y único y se subdivide en los siguientes (22):

- a) Respeto a los derechos: Se refiere a proteger la integridad del paciente y su condición de ser una persona con derechos.
- b) Amabilidad: Trato cortés y cálido.
- c) Información completa, veraz y oportuna: Se refiere a que la información otorgada por el personal de salud debe de ser clara y explicada en términos simples para que pueda comprenderse el mensaje.
- d) Interés manifestado en la persona: En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos.
- e) Ética: Saber diferenciar entre que es lo bueno y lo malo para el paciente.

Las características de la calidad de atención:

Humana: El trato humano sabiendo que la persona necesita ser tratado como un ser biopsicosocial y no solo como una persona con una determinada enfermedad.

Segura: El profesional de la salud debe de brindar una atención segura para el paciente de tal manera en que no se vulnere ninguno de sus derechos como usuario y siempre se haga el bien por él y su pronta mejoría.

Oportuna: El paciente debe de recibir una atención cuando este lo necesite quiere decir que sea atendido en el tiempo debido según la condición de salud que fuese.

Continua: Se refiere a las actividades que realiza el personal de salud en pro de la mejoría del paciente el cual no debe de ser interrumpida abruptamente y por lo contrario debe ser sistemática en pro del paciente a su evaluación continua hasta restablecer su salud.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del paciente se lleva a cabo cuando al finalizar con alguna atención en consultorio, este capta la información brindada por el especialista o personal de salud, recibe una atención oportuna y eficaz y sobre todo existe de por medio un trato humano (23).

ROL DE MADRE

El rol de la madre es fundamental en el niño ya que desde su nacimiento este depende directamente de la madre en el cuidado y la alimentación, y es aquella quién le va a proporcionar los cuidados adecuados para el correcto crecimiento y desarrollo de su hijo a

lo largo de los años por eso es importante que sea orientada por un personal de salud capacitado para que pueda acceder a toda la atención integral que se le brinde con respecto al cuidado que debe de tener en casa con su hijo (24).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación se trata de un estudio de tipo aplicada bajo el enfoque cuantitativo.

3.2. Diseño de la Investigación

Con respecto al diseño metodológico, se trata de una investigación descriptiva, de corte transversal y diseño correlacional.

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estará constituida por 300 madres que acudan al consultorio de CRED de las cuales se seleccionará a 59 madres a las cuales se encuestaran que cuenten con niños menores de 5 años de edad y que se hayan atendido en el servicio de CRED al menos 1 oportunidad en el PS Jesús Oropeza Chonta, se llegó a obtener esta cifra en la muestra mediante la fórmula de cálculo de muestra para una población finita (ver anexo 4), Las familias participantes fueron seleccionadas de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación, un criterio de inclusión es que participaran las familias que residan en el distrito de Puente Piedra al menos con 6 meses de antigüedad. Las informantes en el presente estudio fueron las madres jefas de familia.

Criterios de inclusión:

- Niños menores a un año.
- Atendidos dentro del último trimestre del 2021.
- Madres mayores a 18 años.
- Madres que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Madres menores de 18 años.
- Madres con hijos mayores a 5 años.
- Madres que no firmen el consentimiento informado.

3.3 Variable(s) y Operacionalización (Ver Anexo N° 01)

Variable 1: Calidad de atención de enfermería y la variable dependiente satisfacción de las madres.

Definición conceptual de variable:

La satisfacción de la madre con respecto a la atención brindada en el consultorio de CRED es la sensación de bienestar y la continuidad de asistencia a las citas de CRED para poder así lograr que su bebé logre habilidades y destrezas según su edad.

Definición operacional de variable:

La satisfacción de la madre con respecto a la atención brindada en el consultorio de CRED es la sensación de bienestar y la continuidad de asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo de su bebé identificando 4 dimensiones como son: Humana, oportuna, continua y segura mediante el cuestionario de recolección de datos mediante un cuestionario el cual está comprendida de 22 preguntas. El cuestionario consta con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas con dimensiones e indicadores y con 22 ítems y se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (1) y siempre (1).

Dimensiones de las variables

Humana: El trato humano sabiendo que la persona necesita ser tratado como un ser biopsicosocial y no solo como una persona con una determinada enfermedad.

Segura: El profesional de la salud debe de brindar una atención segura para el paciente de tal manera en que no se vulnere ninguno de sus derechos como usuario y siempre se haga el bien por él y su pronta mejoría.

Oportuna: El paciente debe de recibir una atención cuando este lo necesite quiere decir que sea atendido en el tiempo debido según la condición de salud que fuese.

Continua: Se refiere a las actividades que realiza el personal de salud en pro de la mejoría del paciente el cual no debe de ser interrumpida

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizarse en este estudio será la encuesta, la cual permitirá recolecta la información requerida mediante las preguntas a realizar que están acorde al contexto de lo que se quiere investigar.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de edad en la atención de CRED, se utilizará el instrumento de recolección de datos mediante un cuestionario el cual está comprendida de 22 preguntas. El cuestionario consta con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas con dimensiones e indicadores y con 22 ítems y se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (1) y siempre (1).

Validación de instrumento

El instrumento fue tomado de otro trabajo de investigación el cual ya fue validado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen – 2007 quien sometió a validez por un juicio de expertos conformado por un grupo de enfermeras especializadas en el tema, luego ejecutó una prueba piloto.

Confiabilidad del instrumento

Se determinó la validez utilizando la prueba de test coeficiente de correlación de Pearson y cada ítems es superior al 0.3 y teniendo el 95% de nivel de confianza y un 0.05 de error relativo. Para el procesamiento de los datos obtenidos por la encuesta se utilizará el programa Excel, la cual va a permitir elaborar una base de datos para registrar la información recogida para todos los indicadores de las variables de estudio.

2.6 Procedimiento y análisis de datos

2.6.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para la recolección de datos requeridos para este estudio se realizará coordinaciones administrativas a nivel de la DIRIS LIMA NORTE mediante una solicitud que se enviará a mesa de parte dirigida al presente Director para la obtención del permiso y la ejecución del mismo.

2.6.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

Se encuestará a las madres de familia de niños menores de 5 años que asistan a las consultas de CRED se tiene como objetivo encuestar a las madres durante 2 meses en el lapso de 20 minutos por cada encuesta.

2.6.3 Métodos de análisis estadístico

El proceso de recolección de datos se realizará durante el mes de Junio del presente año, los datos serán ingresados a una matriz de datos diseñada en el programa Microsoft Excel 2016, luego se analizarán obteniéndose tablas y gráficos que posteriormente serán descritas e interpretadas en las secciones resultados y discusión respectivamente. Para el análisis estadístico de cada variable principal involucrada en el estudio se aplicará las pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y

medidas de tendencia central, además de ello algunas pruebas correlacionales para comprobar la hipótesis de estudio.

8.7 Aspectos éticos

El presente trabajo será enviado al comité de ética de la universidad Norbert Wiener para su evaluación.

En el informe de Belmont señala la importancia de los 4 principios de la Bioética la cual se llevó a cabo en Estados Unidos a fines de la década de los 70, los cuales son autonomía-beneficencia-justicia. El cumplimiento de estos principios bioéticos es muy relevante para el desarrollo de cualquier práctica profesional sobre todo en las ciencias de la salud, ya que su realización garantiza una atención humana respetando así la vida del paciente y tratarlo íntegramente como un ser biopsicosocial (25).

Por otro lado, el consentimiento informado es un es un documento legal formal y de suma importancia y que debe ser considerado para poder así llevar a cabo cualquier estudio científico donde se considere tratar con personas, ya que las mismas tienen derechos que no pueden ser vulnerados y cualquier estudio se piense realizar debe ser en pro del paciente y en función de la mejora de su condición de salud (26).

Principio de autonomía

Este principio bioético hace referencia al respeto por la toma de decisión del paciente y en la cual no debe ser coaccionado o convencido de tomar una decisión en la cual la información no se clara o desconozca sobre el tema. Este principio bioético es el más importante ya que el paciente tiene la decisión acerca de qué procedimiento realizarse o en qué estudio poder participar y que la información sea brindada en palabras simples en la cual el paciente pueda entenderlo y así emitir un juicio (27).

Principio de beneficencia

Este principio bioético tiene como fin poder realizar el bien al paciente involucrado en el estudio, que mediante este estudio se pueda obtener un cambio progresivo y en pro del paciente para que a futuro en las próximas consultas de crecimiento y desarrollo el porcentaje de madres satisfechas después de una atención brindada en el consultorio de CRED sea la óptima y poder hacer generar un buen cambio para las futuras atenciones en los niños menores de 5 años en el establecimiento de salud Jesús Oropeza Chonta (28).

Principio de no maleficencia

El principio de no maleficencia se refiere a no hacer daño al paciente y que la encuesta realizada sean anónimo protegiendo su privacidad, así como no divulgar la información del paciente, ya que esta debe de tratarse de una información confidencial en al cual no traerá ningún daño su salud (29).

Principio de justicia

Este principio hace referencia a que todos los pacientes tengan la misma oportunidad de entrar a este estudio siempre y cuando el paciente lo quiera así y sea de decisión libre y consciente (30).

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020 -2021																			
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema				X	X	X														
Búsqueda bibliográfica				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes								X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación								X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación								X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación												X	X	X	X	X				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo													X	X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos														X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos													X	X	X	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información													X	X	X	X	X			

RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2021				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos					
1 laptop	1500				1500
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1930	270	30	170	2300

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.- Ministerio de salud. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

Perú: DIRESA; 2006. Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519>

2.- OMS. Calidad de atención. [Consultado 22 de noviembre 2020]. Disponible en:

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/10facts/es/

3.- Revista de Actualizaciones en enfermería Vol. N°4 Teoría del cuidado

4.- Cuida Humano de Jean Watson Disponible en:

<http://www.ucdenver.edu/academics/colleges/nursing/aboutus/news/Pages/2014/Jean>

5.- Mercado N., Soncco M. y Mantilla J. Guía de Estimulación Temprana para el Facilitador [Internet]. Adra Perú 2009;[citado 2019 Febrero 20]; Disponible desde:

<https://rarchivoszona33.files.wordpress.com/2012/08/libro-blanco.pdf>

6.- Rosselli M. Maduración Cerebral y Desarrollo Cognoscitivo. Rev.latinoam.cienc.soc.niñez juv [Internet]. 2003 June [cited 2019 May 03]; 1(1):

125-144.

Disponible

en

:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-

7.- Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud “Atención Integral de Salud de la Niña y el Niño”. Perú. [Internet].2008[citado el 26 de Febrero de 2019]. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2089.pdf>

8.- Medina M., Caro I., Muñoz P., Leyva J., Moreno J. y Vega S. Neurodesarrollo infantil: características normales y signos de alarma en el niño menor de cinco años. Rev. Perú.

med. exp. salud publica [Internet]. 2015 Jul [citado 2019 Mayo 02]; 32(3): 565-573.

Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342015000300022

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342015000300022

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342015000300022

- 9.- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 59 de cada 100 niños de 36 meses tienen control de crecimiento para su edad. Lima: Instituto (2017) Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-9918/>
- 10.- Quezada V.Y, Ruiz F.E. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de Enfermería en el puesto de salud San Juan, Chimbote. [Tesis]. Ancash (Perú): Universidad Nacional del Santa, 2015.
- 11.- Huisa L. M, Ramírez R. P. Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de enfermería consultorio de CRED del Centro de salud Ampliación Paucarpata. [Tesis]. Arequipa (Perú): Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2017.
- 12.- Paternina G.D, Aldana A.M, Mendoza C.K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. ReviSalud Unisucre [revista en Internet] 2017 [acceso 18 sept 2018]; Pág. 18 Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- 13.- Rita M. Hernández Portugués y Socorro Rodríguez Aragonés. Manual operativo para la Evolución y Estimulación del Crecimiento y Desarrollo del Niño. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2007.
- 14.- Organización Panamericana de la Salud (OPS). Educación, ingreso y etnia son los factores sociales que más influyen en la salud de niños niñas adolescentes y madres. [Intranet].2016 [Citado: 12 diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.paho.org/>
- 15.- Penao M. Factores asociados al incumplimiento del control de Crecimiento y Desarrollo del niño menor de un año del centro de salud Villa San Luis [Tesis de Grado]. Lima (P): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- 16.- Guevara Sánchez SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Cred de la red de Essalud "San José" – 2012 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- 17.- Rodríguez Pérez MP. Grande Armesto M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad;

2014 [acceso el 5 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14->

18.- Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Revista Científica de la Universidad de Murcia [revista en Internet] 2000 [acceso 8 de febrero de 2018]; 3(2): [139-153]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

19.- Flores Garate N. Percepción Materna sobre la actividad preventivopromocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORESGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20.- ENDES. Falta de concurrencia en la atención integral del niño 2016, Perú. Disponible en: http://pees.minsa.gob.pe/pluginfile.php/294307/mod_resource/content/1/R.M.

21.- Ministerio de Salud. Instituto Nacional de Salud. Estadística. Indicadores trazadores. Cobertura de control CRED [sede web]. Perú: INS; 2012 [acceso el 11 de septiembre de 2017]. Disponible en: http://www.app.minsa.gob.pe/bsc/detalle_indbsc.asp?lcind=9&lcobj=2&lcper

22.- Velásquez, E. Factores asociados a las causas de abandono de la consulta de niños y adolescentes con malnutrición. Venezuela (R.C.S.).2013; vol. XIX (4) Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Engucm.pdf?se>

23.- Osorio E, Torres L, Hernández M, López L, Schnaas L. Estimulación en el hogar y desarrollo motor en niños mexicanos de 36 meses. Salud Pública de México 2010; 52 (1): 14-21.

24.- Salazar J, Domínguez M. Estimulación Temprana en niños menores 2 años en la ciudad de durango. Revista conamed 2010; 15(1):30-34.

25.- Flores P, Ortiz F. Percepciones maternas del cuidado del niño sano. Latinoamericana de Enfermagem [revista en Internet] 2012 [acceso 24 de febrero de

2018]; 20(2): 274-281. Disponible en:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-

26.- Ruiz M, Alba D, Dios G, Jimenez G, Gonzalez N, Perula T et al. Preferencias, satisfacción y grado de participación de los pacientes en la toma de decisiones en las consultas de enfermería de los centros de salud. Enfermería Clínica [Internet] 2011 [acceso 24 de febrero de 2018]; 21(3): 136-142. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35->

27.- Mora GL. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev Cubana Oftalmol 2015; 28(2):228-233.

28.- González HAE, Vila DJ, Guerra CCE, Quintero RO, Figueredo MD, Pacheco JD. Estado nutricional en niños escolares. Valoración clínica, antropométrica y alimentaria. MediSur2010; 8(2)

29.- Ampuero, R. & Mamani, S. (2018). Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años C.S. Maritza Campos Díaz – Zamácola. Arequipa 2017. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado de : <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5509>.

30.- Medrano, M. Castillo, S. Guía de Atención para el menor de 5 años. 1º Edición. Editorial Grafitec. Lima-Perú. 2002

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final	Criterios para valorar
Satisfacción de las madres del niño menor de 5 años	Es el resultado humanístico y la aprobación final de la calidad de la atención.	Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera por características: humana, oportuna, segura y continua en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual se mide por un cuestionario	Humana	-La enfermera la saluda y luego se despide. -la enfermera menciona al niño por su nombre -Durante la consulta mantiene buena comunicación. -Le brindan un trato amable. -La enfermera muestra respeto	1, 3, 4, 12, 13, 21	Baja	De 0 a 13 puntos
			Oportuna	-Realiza el control del peso, talla -Realiza el examen físico y desarrollo psicomotor -Informa sobre la evolución del niño. -La enfermera ofrece orientación de acuerdo a la edad de su niño	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18	Medio	De 14 a 27 puntos
			Continua	-La enfermera lo cita para el siguiente mes. -Le pregunta porque no asistió a su cita. -Le realiza indicaciones escritas	19, 20	Alta	De 28 a 40 puntos
			Segura	-El tiempo que espera la madre es breve. -La consulta dura tiempo suficiente. -El consultorio está ambientado favorablemente. -La enfermera cuida la seguridad del niño.	2, 14, 15, 22		

Anexo 2. Instrumento para recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Buenos días, me dirijo a usted como alumna de la segunda especialidad de CRED y vacunas de la Universidad Norbert Wiener, se está realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “Satisfacción de la madre del niño menor de 5 años de edad sobre la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED del PS Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

DATOS GENERALES:

Edad del Acompañante:

Edad del niño:

Sexo del acompañante: Masculino ()

Sexo del niño: Masculino ()

Femenino ()

Femenino ()

Grado de instrucción:

a.- Analfabeta () b.-Primaria ()

c.- Secundaria () d.-Técnico ()

e.- Superior ()

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA		
		S	AV	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla			
7	La Enfermera realizó la evaluación física			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes			
10	La Enfermera le sonríe y le habla al niño			
11	La Enfermera le explica cómo se está desarrollando su niño			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su			

	hijo			
18	La Enfermera responde a su pregunta o dudas sobre la crianza del niño			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta CRED			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado			

Gracias por su participación.

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción de la madre del niño menor de 5 años de edad sobre la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED del PS Jesús Oropeza Chonta- Puente Piedra, Lima.

Nombre de la investigadora:

JAZMIN ROMÁN FLORES

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños menor de 1 año de edad sobre la atención brindada en el consultorio de CRED del PS Jesús Oropeza Chonta.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. Jazmin Román Flores, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 05 de Junio de 2021

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante

Anexo 4. Determinación de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$

REEMPLAZANDO:

N=Tamaño de la población

Z=nivel de confianza

P=probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

d=precisión (error máximo admisible en términos de propósito).

Donde:

n =¿?

Z= 1.96 (95%)

q = 0.05

p = 0.95

d =0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{300(1.96)^2(0.05*0.95)}{(0.05)^2(300-1)+(1.96)^2(0.05*0.95)} = \frac{300(3.84*0.0475)}{0.0025*299+(3.84*0.0475)} = \frac{54.72}{0.9299} = 58.845$$

n=59 Madres