



**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad de atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022

**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:**

Cabanillas Méndez, Guiliana Del Rocio

**Código ORCID:** 0000-0002-4315-3395

**Asesor:** Mg. Yurik Anatoli Suárez Valderrama

**Código ORCID:** 0000-0001-9418-6632

**Lima – Perú**

**2022**

Trabajo Académico:

**“Calidad de Atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Policlínico San Luis, 2022”**

Línea de investigación:

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**ASESOR:** MG. YURIK ANATOLI SUÁREZ VALDERRAMA

**CODIGO ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que son el soporte para mi desarrollo profesional, que cada día me impulsan a asumir los retos que se presenten.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por darme Salud y permitir que cumpla con mis objetivos, así también a mi familia y amistades por su apoyo incondicional siempre.

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzáles Saldaña  
Secretario : Mg. Werther Fernández Rengifo  
Vocal : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

# ÍNDICE

Resumen .....	1
Abstract.....	2
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema .....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos .....	6
1.3. Objetivos de la investigación .....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica.....	9
1.4.3. Práctica .....	9
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	9
1.5.1. Temporal .....	9
1.5.2. Espacial .....	10
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes .....	11

2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Calidad de atención .....	17
2.2.2. Satisfacción del usuario.....	21
2.3. Formulación de hipótesis .....	27
2.3.1. Hipótesis general .....	27
2.3.2. Hipótesis específicas .....	27
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación .....	29
3.2. Enfoque de la investigación .....	29
3.3. Tipo de investigación .....	29
3.4. Diseño de la investigación .....	29
3.5. Población, muestra y muestreo .....	30
3.6. Variables y operacionalización.....	32
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7.1. Técnica .....	37
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	37
3.7.3. Validación .....	38
3.7.4. Confiabilidad.....	39
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	40
3.9. Aspectos éticos.....	41
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	42
4.1 Cronograma de actividades.....	42

4.2. Presupuesto.....	43
5. REFERENCIAS.....	44
6. ANEXOS.....	55
6.1: Matriz de consistencia.....	56
6.2. Operacionalización de variables.....	58
6.3. Instrumentos de medición.....	63
6.4. Consentimiento informado.....	68

## Resumen

La calidad de atención en salud implica relacionar los requerimientos de los pacientes quienes están vinculados a la necesidad de obtener su satisfacción, como en la sociedad y su propio entorno familiar. El estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. Esta investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Con respecto a su población estuvo conformada por todas las madres de familia de niños menores de 2 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo del Policlínico San Luis, siendo un total de 80 madres. Para la medición de ambas variables la técnica utilizada fue la encuesta, para medir la calidad de atención se hará uso de una ficha de registro “calidad del cuidado de enfermería”, adaptado del cuestionario elaborado por Rondón y Salazar (Venezuela, 2010) y adaptado para el ámbito nacional, por Castró y colaboradores, en el 2016, con 36 ítems y cuatro dimensiones, la cual posee un alfa de Cronbach de 0,88. Para la segunda variable nivel de satisfacción se utilizara el instrumento cuestionario SERVQUAL modificado, original de Mira Solves J, Buil Aina J, et al , el cual fue modificado por Álvarez en 1996, con 20 ítems y cinco dimensiones con un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,92. Los datos recolectados serán procesado elaborando una matriz base de datos en Excel 10.0, para posteriormente ser analizados en el programa IBM SPSS Statistics V. 25.

**Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, Nivel de Satisfacción de las madres de familia, Servicio crecimiento y desarrollo.

## **Abstract**

The quality of health care implies relating the requirements of patients who are linked to the need to obtain their satisfaction, as well as in society and their own family environment. The objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of mothers of children under 2 years of age at the growth and development clinic of the San Luis polyclinic, 2022. This research is applied, with a quantitative approach, and a non-experimental, descriptive correlational design. With respect to its population, it consisted of all mothers of children under 2 years of age who attend the growth and development control of the San Luis Polyclinic, with a total of 80 mothers. For the measurement of both variables the technique used was the survey, to measure the quality of care we will make use of a record card "quality of nursing care", adapted from the questionnaire developed by Rondón and Salazar (Venezuela, 2010) and adapted for the national level, by Castro and collaborators, in 2016, with 36 items and four dimensions, which has a Cronbach's alpha of 0.88. For the second satisfaction level variable, the modified SERVQUAL questionnaire instrument will be used, original by Mira Solves J, Buil Aina J, et al, which was modified by Álvarez in 1996, with 20 items and five dimensions with a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.92. The data collected will be processed by elaborating a data base matrix in Excel 10.0, to be subsequently analyzed in the IBM SPSS Statistics V. 25 program.

**Key words:** Quality of nursing care, Satisfaction level of mothers, Growth and development service.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define la calidad de Atención como el grado en que las administraciones de salud para la personas y poblaciones mejoran la probabilidad de obtener óptimos resultados de salud, cada año se adjudica cinco punto siete y ocho punto cuatro millones de decesos, a la atención de calidad defectuoso en países de bajos y medianos ingresos, lo que conlleva a un quince por ciento de fallecidos en dichos países, se estima que 1800 millones de individuos ósea el veinticuatro por ciento de la población global, habitan en entornos precarios en los que existe inconvenientes en la prestación de servicios sanitarios esenciales de calidad, dónde abundan gran porcentaje de muertes maternas, Infantiles y neonatales previsibles (1).

Aunado a esto la OMS, refiere que a nivel global centenares de millones de personas requieren de atención sanitaria básica, en desmedida frecuencia rudimentaria o deficiente eficiencia, debido a esto distintas naciones no poseen la capacidad de garantizar un servicio de salud que refleje satisfacción por los servicios que brindan, dejando mucho que considerar (2).

Dentro de este marco, El fondo de las naciones unidas para la infancia (UNICEF), refiere que, la expansión del COVID dejó a la gran mayoría de niñas y niños pequeños por fuera de los centros de cuidado infantil y de programas de educación para la primera infancia dada por la interferencia y suspensión provisional

de los servicios de salud como los de Atención de Crecimiento y desarrollo (3).

Según la Organización Panamericana para la salud (OPS), ha identificado cuatro causas principales que limitan el acceso a la salud : déficit de la infraestructura , fallas en la asignación y/o gestión de recursos, problemas relacionados con la calidad de los servicios de salud y las barreras que impiden el acceso a las atenciones en salud como son los obstáculos geográficos, financieros, sociales y monetarios entre otros, los tres primeros dependen únicamente de la disposición de las administraciones de bienestar en cuestión de servicios de salud, pero el ultimo está firmemente conectado con las propias elecciones de la persona con respecto al interés del mercado en cuanto a la oferta y demanda (4).

En tal sentido la OPS, concentra su trabajo en el progresó y mejora de la atención sanitaria con el objetivo de lograr una equidad, acertada y con eficiencia en todo el continente americano, fundamentalmente a la población de elevadas carencias (5).

En caso del Perú según la encuesta demográfica y de salud familiar ENDES, del primer semestre del 2021 ha mostrado un panorama desolador en cuanto a salud infantil, el 11,1% de la población menor de cinco años de edad sufrió de desnutrición crónica, 38,6% de prevalencia de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses de edad, y un 4,7% de menores de 36 meses con sus controles de crecimiento y desarrollo completos para su edad, en el área urbana fue 2,3% y en el área rural 11,9% (6).

Del mismo modo, el plan nacional multisectorial para las niñas, niños y

adolescentes, expone que el porcentaje de niñas (os), menores de 36 meses con su control completo para su edad, del 2011 al 2019, se mantuvo de un 47,3% a un 62,1%, sin embargo ante la presencia pandémica, este indicador bajo estrepitosamente a 38,9% en el 2020, siendo un 18,4% en el área rural y un 24,7% en el área urbana, siendo los departamentos más afectados en esta caída porcentual Huancavelica (79%9), y San Martín (76,7%) reflejaron al 2020, 61,1%, y 50,2% (10). (7).

Vinculado a esto en el 2020 desde el inicio de la Pandemia del COVID 19, a la fecha la Superintendencia Nacional de Salud (Su salud), atendió 11,771 denuncias, con respecto a la vulneración de los derechos a una buena atención de calidad, 9422 por falta de coberturas de los seguros, 1068 por cobros excesivos, y 770 por insuficiencia de admisión al canje prestacional, ocasionando una desazón negativa en el usuario de salud (8).

Es así como el máximo ente regulador MINSA, a través del instituto que administra la eficiencia en salud a nivel nacional, define a la calidad como: el rango máximo de eficiencia de los servicios sanitarios que posee las características de ser: humana, técnico -científico y su entorno, siendo el único fin que cada usuario se sienta satisfecho perpetuamente (9). En paralelo, la satisfacción se puede determinar con respecto a salud como la medida o el alcance que tiene la atención sanitaria para poder dar cumplimiento a las expectativas de los usuarios (10).

El Policlínico San Luis, tiene asignado una población de 3200 habitantes menores de 2 años, donde se incluyen los distritos de San Luis, salamanca, Ate, San Borja y parte del Agustino, por lo que a la fecha en el Policlínico existe déficit de personal profesionales de Enfermería, (12 enfermeras nombradas y 02 con CAS), el área

de Crecimiento y desarrollo solo está a cargo de una enfermera, y un personal técnico, en horarios de un solo turno por las mañanas de lunes a sábado ( 7am a 13:00pm), quien también forma parte del programa de despistaje de anemia, y apoya en el área de inmunizaciones, lo que genera una sobrecarga laboral , acarreando situaciones estresantes para el profesional , y por lo tanto la calidad de atención deteriorada, provocando insatisfacción en las madres.

Es así que, en la presente investigación se busca conocer cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de Satisfacción de las Madres de niñas y niños menores de 2 años que son atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, que se encuentra en el distrito de San Luis.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención

del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad de la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de enfermería de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- “Identificar la relación que existe entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.”

- “Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidado enfermero de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.”
- “Identificar la relación que existe entre la dimensión claridad de la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.”
- “Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados de enfermería de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.”

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

A nivel teórico, La presente investigación expone una temática que bajo el contexto sanitario es muy significativo, ya que implica la atención a las niñas y niños, en el nivel de atención primaria, para prever las enfermedades, las incapacidades y los fallecimientos. Asimismo, consentirá percibir cual es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED, del policlínico San Luis. Por consiguiente, este proyecto se respalda y se sustenta en la teoría de Madeleine Leininger, quien defiende la significación de la consideración social, la importancia de los cuidados culturales, creadora de la enfermería transcultural

que se centra en la investigación de las diversas maneras en que las personas conviven en sociedad, y respetando sus costumbres (11).

#### **1.4.2. Metodológica**

Dicha presente investigación a nivel metodológico, qué contempla un fenómeno por lo que es un estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico transversal, correlacional y observacional, asimismo, el presente estudio se desarrollará por medio de técnicas y herramientas en base al método científico y qué tenga la validez y confiabilidad adecuada para poder calcular el nivel de aceptación que poseen las madres sobre la calidad de atención que brinda enfermería, haciendo viable y realizable la presente investigación.

#### **1.4.3. Práctica**

Los resultados de la investigación establecerán una contribución consistente para perfeccionar la calidad y la satisfacción de los usuarios externos del policlínico San Luis, posibilitando que desde la gestión se impulse, modifique, o se suprima prácticas que perjudiquen la satisfacción del usuario, permitirán proponer medidas y actividades tanto para la prevención de enfermedades, problemas visuales, estado nutricional, a través del cumplimiento de los controles de CRED de acuerdo a su edad en niños menores de 2 años, así como el desarrollo de otras investigaciones que permita argumentar la presente investigación en diferentes poblaciones, o relacionado con distintas variables.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

Dicho estudio presente se podrá realizar entre los meses de Julio a setiembre del 2022.

### **1.5.2. Espacial**

La cobertura geográfica en el cual se procederá a realizar la presente investigación se demarcará el área del servicio crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, que se encuentra en el distrito de San Luis, Lima, Perú.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

El estudio estará constituido por la participación de una muestra de 80 madres de niños menores de 2 años.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

Salazar (12), en Ecuador, el 2019, desarrollo un estudio que tuvo como objetivo *“Determinar la calidad de atención enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos del Hospital San Vicente de Paul, Ibarra 2019”*. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal con una muestra de 165 familiares de pacientes pediátricos, por el cual se utilizó el cuestionario CARE-Q, 46 ítems, tipo Likert. Los resultados hallados fueron que el 73,9% son mujeres quienes están a cargo de los menores, un 55,8% percibieron calidad de atención media, en cuanto a sus dimensiones como accesibilidad con 47,9%, en alta calidad, explica y facilita un 48,5% como calidad media, confort con 57,6% como calidad media, se anticipa un 47,9% alta calidad, relación de confianza con 55,8% y hace seguimiento con 49,7% calidad alta. Concluyendo que los resultados proyectan un nivel de calidad media que perciben los usuarios por parte del personal de enfermería (12).

Maggi (13), en Ecuador el 2018, desarrollo un estudio con cuyo fin fue *“Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica, Hospital general de milagro”*. Por medio de un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, en una muestra compuesta por 357 (108 hombres y 249 mujeres) con edad promedio entre 25 y 30 años, representantes de los menores, por el que se utilizó el cuestionario SERVQUAL estructurado. Entre los resultados encontraron en cuanto a insatisfacción: desconfianza, comprensión, certeza y tangibilidad de los beneficiarios del servicio de emergencia en pediatría, considerándose en parte satisfechos,

mientras que las expectativas y percepciones con mínimas valoraciones, 24,7 % apariencia impecable, expectativa de materiales 31,7%, y un 25% de los encuestados refieren que no hallan solución a sus demandas, concluyendo que el servicio de emergencia pediátrica posee una atención defectuosa sobre una buena calidad con calidez en el trato, debido a que no brinda seguridad al paciente (13).

Jaramillo et al. (14), en Ecuador el 2020 ejecutaron una investigación con el objetivo de “*Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital General Ambato – Ecuador año 2020*”, mediante una metodología Servqual dentro de cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía), descriptiva, y correlacional, en una muestra de 384 pacientes y usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario. Entre sus resultados hallaron en las usuarias notoria insatisfacción en sus dimensiones fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía; solamente un 80% evidenciaron satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, por la expectativa y percepción que poseen los usuarios. Concluyendo que sólo el ochenta por ciento de los usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta de la institución, como las expectativas y la percepción, y sus cuatro dimensiones ya mencionadas, es la falta de seguridad en el servicio, la insatisfacción y la reducción de la amabilidad en el trato. (14).

Pabón y Palacio (15), en Colombia el 2020, desarrollaron un estudio con cuyo fin fue “*Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital local de Sitio Nuevo durante los periodos comprendidos 2017 - 2019*”. Por medio de un estudio cuantitativo y descriptivo, en lo que refiere a la población y muestra fueron 3185 pacientes, la recolección de datos se realizó mediante un consentimiento informado y la aplicación de un cuestionario de evaluación de satisfacción por la calidad de los servicios del Hospital de Sitio Nuevo Magdalena. Entre sus

resultados hallados resaltan: predominio del sexo femenino (59,7%), masculino (40,3%), el mayor número de encuestados durante los tres años calificaron los servicios del hospital nivel bueno, laboratorio clínico (83,1%), atención de Enfermería (79,5%), atención médica (77,7%), servicio de citas (74%), lo que es señal de buena calidad de atención. Concluyendo que la percepción de satisfacción de los usuarios es buena (15).

Villareal (16), en Bolivia el 2017, realizó una investigación con el objetivo de *“Identificar el grado de satisfacción sobre la calidad percibida por usuarias/os del servicio de salud en Regional La Paz Pro Mujer”*. A través de un estudio de tipo cualicuantitativa transversal, en una población finita de 30 usuarias/os en lo que respecta la investigación cuantitativa y para la cualitativa se laboró con 25 grupos de enfoque, a quienes se les aplicó una encuesta y una base de discusión semiestructurada respaldado en los resultados cuantitativos respectivamente. Entre sus resultados cuantitativos halló que el sexo predominante fue femenino (90%), estado civil casadas (40%), educación primaria incompleta (47%), tiempo de espera 16- 30 minutos (40%), trato de personal enfermería fue muy buena (70%), calidad de atención alcanzó el asesor de crédito (80%) y el de enfermería (70%), resolución de problema de salud alcanzó (70%), lo que respecta a satisfacción un 50% manifestó satisfacción y otro 50% insatisfacción, el personal de enfermería alcanzó un 90%, cualitativamente en promoción de la salud obtiene 40% de inasistencia, 30% asistencia y un 30% a veces. Concluyendo que identificó satisfacción desde la perspectiva de los usuarios con respecto al trato del personal (ochenta por ciento manifestó sobre la calidad de atención que reciben en el servicio de medicina, y como respuesta se obtuvo que fue buena y un veinte por ciento manifestaron que tuvieron un trato excelente), se lanzó un servicio educativo promocional el cual arrojó como resultado insatisfactorio (16).

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Cana (17), en Lima el 2022, ejecuto un estudio donde su objetivó fue “*Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED), en niños menores de 3 años del centro de salud Acomayo, de agosto a setiembre 2021*”. Por medio de una investigación de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, en una muestra de 55 madres con sus menores hijos. Entre los resultados encontró que existe correlación significativa ( $p = < 0.005$ ), entre la calidad de atención y nivel de satisfacción, evidenciando que la atención del personal de enfermería influye en la satisfacción de las madres, un 40% percibieron satisfacción completa, y 48% satisfacción media, en dimensión humana 20% de satisfacción completa, técnico científico un 50% satisfacción media, dimensión entorno 70% satisfacción media. Concluye que, a mayor calidad de atención, más alta es la satisfacción del usuario (17).

García (18), en Lima- Perú el 2021 Desarrollo un estudio donde tuvo como objetivo “*Determinar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en una institución sanitaria*”. Por medio de un estudio Cuantitativo, nivel aplicativo, y método descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 70 padres, por el cual se hizo uso de un cuestionario organizado. Entre los resultados hallados encuentra que el 80% de los padres está satisfecho, mientras que un 20% de los padres se encuentra insatisfecho con la calidad de atención brindada por las enfermeras en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, en cuanto a sus dimensiones la dimensión de confiabilidad un 73%, y una insatisfacción de 44% en la dimensión capacidad de respuesta y una insatisfacción de 46% en su dimensión elementos tangibles (18).

Barrientos y Palomino (19), en Huánuco – Perú el 2020 Desarrollaron una investigación con el objetivo de *“Determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de la enfermera sobre las madres que concurren al servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud la Esperanza – Chilca”*. Por medio de una investigación de tipo transversal descriptivo de diseño no experimental, con una muestra total de 195 madres con niños menores de 5 años. Entre los resultados hallaron según el nivel de significancia = 0.00, se logró demostrar la 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 enfermería. Concluyendo que existe relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería (19).

Huaynamarca (20), en Lima el 2019, realizó una investigación con cuyo fin fue: *“Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac- 2021”*. Por medio de un estudio cuantitativo de tipo correlacional, descriptivo no experimental. Con una muestra de población total de sesenta padres de familia los cuales asisten al servicio de CRED, se aplicaron dos cuestionarios por cada variable, debidamente validados. Entre sus valiosos resultados halló: Con respecto al nivel de calidad un 90% valoraron alto, y un 10% un nivel medio, sobre la satisfacción un 83.3% de la población en estudio resultó satisfecho mientras que un 16.7% un nivel medianamente satisfecho. Concluyendo la existencia de aspectos de la calidad de atención de enfermería asociados con la satisfacción de padres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo (20).

Delgado (21), en Jaén el 2021, desarrolló una investigación donde tuvo como objetivo *“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 del Centro de Salud Morro Solar, Jaén”*. Por medio de un estudio de tipo Descriptivo, y corte

transversal. Con una población muestral de 59 madres de niños menores de un año. Según los resultados, el grado de satisfacción que sienten las madres de niños de un año por la calidad de los cuidados profesionales de enfermería en la dimensión humana (sesenta y dos puntos siete por ciento) de las encuestadas, la técnica científica (sesenta y siete puntos ocho por ciento) y el entorno (cuarenta puntos siete por ciento) se determinó como medio. Mientras que el ochenta y uno punto cuatro por ciento de todos los encuestados están satisfechos en un grado medio en general. La conclusión a la que se llegó fue que el nivel general de satisfacción de las madres de niños menores de un año con la calidad de los cuidados prestados por el profesional de enfermería es medio, aceptando la hipótesis que se había planteado. (21).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

#### **Definición de calidad**

Es brindar al usuario la más completa y un máximo bienestar, confort y comodidad, tomando en cuenta logros y las falencias, daños o perjuicios existentes, que continúa el sistema de servicios en el cien por ciento de sus tramos. Esta eficiencia distingue aquellos procedimientos técnicos en la atención sanitaria, implicando en conclusión a todo el personal de salud completo, de acuerdo a su formación académica que le otorgan las universidades (22).

Se entiende por calidad al conjunto de cualidades de un determinado servicio, utilidades, ganancias, que complace tanto la exigencia del usuario o consumidor final (23). Según la OMS la calidad es ofrecer a los usuarios un conjunto de prestaciones respaldado en diagnósticos y tratamientos adecuados para ofrecer un óptimo resultado y la suprema satisfacción del usuario (24).

#### **Calidad de atención en salud**

La capacidad de satisfacer los deseos y requisitos del individuo benefactor, así como su entorno familiar y todos los vínculos sociales del individuo, está directamente correlacionada con la calidad de la atención sanitaria que recibe una persona (25). Avedis Donabedian sintetiza a la calidad de la atención sanitaria como el rango más alto, y para lograr este objetivo, utilizan todos los recursos que sean necesarios para realizar los avances más significativos que sean factibles en la atención sanitaria. (26).

#### **Evaluación de la calidad**

La forma de como cuantificar la calidad según Donabedian, con su enfoque sistémico de salud, refiere los siguientes:

- a) **Estructura:** Constituye el conjunto de propiedades de los lugares y su entorno donde se lleva a cabo la atención sanitaria, se considera que es más factible que se brinde buena atención en cuando los lugares son apropiados.
- b) **Proceso:** Se relaciona directamente con la atención sanitaria brindada, como fue la manera del proceso de la prestación de salud.
- c) **Resultado:** Es aquello que se ha logrado con la atención brindada al usuario, en mejora de su salud y el bienestar grupal e individual, y el nivel de satisfacción obtenida en el usuario (27).

### **Clases de calidad**

Donabedian menciona que para conseguir la calidad se pueden distinguir:

- a) **Calidad absoluta:** es aquella calidad que se obtiene al lograr el estado de salud completo, teniendo en cuenta todos aquellos recursos utilizados para su objetivó, siempre fundamentado en el concepto de salud enfermedad.
- b) **Calidad individualizada:** Son los usuarios quiénes definirán, la calidad, en base a precios, en la parte sanitaria donde se atendía en forma personalizada, manteniendo siempre la decisión del paciente o familiares de someterse o no a los procedimientos a realizarse, por lo que se hará uso del consentimiento informado en cada acción.
- c) **Calidad social:** se basa en que toda entidad de salud debe buscar siempre la calidad en sus servicios ofrecidos para toda la comunidad, teniendo siempre en cuenta el concepto costo – beneficio (28).

### **Factores determinantes de la calidad en salud**

Dentro de los muchos factores que influyen en la percepción de una buena calidad de atención en salud podemos considerar: la condición de la persona (acompañante o persona), sexo, edad, nivel educativo, tipo de seguro del usuario de salud (SIS, Essalud, seguros privados), y el tipo de usuario sea continuador o nuevo (29).

## **Evolución de la calidad**

La calidad se inicia cuando surge una necesidad de atención hacia las personas enfermas, esta se origina en la antigua Babilonia 2000 AC, con el código Hammurabi que normalizaba las atenciones médicas, y el tratado de Hipócrates de Cos, 500 AC, tratado sobre las bases éticas y legales de cumplimiento obligado médico, que es usado hasta en nuestros tiempos. Posteriormente en el siglo XVII, Sir W Petty en su tratado "Política Aritmética" quien menciona diferencias comparativas entre los centros sanitarios europeos de París y Francia por número de fallecidos como muestra de calidad, en el siglo XX se da inicio a la evaluación sistemática de calidad, en 1966 Avedis Donabedian formula su estrategia sobre evaluación de la calidad asistencial, y en 1980 el máximo ente rector de salud OMS, publica "salud para todos en el año 2000" para fomentar la creación de comisiones por países miembros que asegurarían la atención de calidad de los enfermos en los centros sanitarios (30).

## **Dimensiones de la calidad del cuidado enfermero**

En el marco de la presente investigación, nos proponemos evaluar el nivel de atención prestado por los profesionales de enfermería en función de los siguientes criterios:

- a. **Dimensión puntualidad en la atención:** Esta palabra puntualidad proviene de la palabra en latín *punctualis*, el cual significa cualidad de lo que es preciso; referente a permanecer en un lugar o sitio en el horario exacto, ni un minuto antes ni un minuto después. Dado que implica el cumplimiento de un horario o la prestación de servicios en el lugar de trabajo o en relación con otras actividades, es a la vez imprevisible y rutinario (31). En el curso de los cuidados de enfermería ofrecidos en las clínicas de crecimiento y desarrollo pediátrico por la enfermera titulada, esto se vincula porque las madres poseen una cita programada por lo que se debe respetar la hora y no retrasarlas en su atención ni hacerlas esperar, porque significaría una falta de respeto, salvo que el

profesional de enfermería tuviera una emergencia comprobada o estar perdiendo tiempo en otras labores como charlas con sus compañeros, hablando por celular, una organización del tiempo es importante porque refleja responsabilidad, empatía y respeto hacia los pacientes (32).

- b. **Dimensión trato humano:** En lo que respecta al trato humano está relacionado con la ética, tratarlos con dignidad, con respeto, es valorar a la persona esencialmente, conociendo que esta dignidad es el acervo de toda la humanidad, por lo que es igual para todos, sin estar supeditado a: sexo, edad, salud, color de piel, creencias etc. En sus dimensiones: lo intelectual, lo emocional, la parte física y la parte social. Y reciban toda la información sobre su estado de salud fidedignamente para mejora de su salud (33).
- c. **Dimensión claridad en la información:** Se define como el derecho por parte del usuario de recibir una información conveniente y de sencillo entendimiento con un lenguaje fácil que pueda entender acerca de su estado de salud, el tratamiento que requiere y la instalación donde la recibirá. Si la persona usuaria del servicio en salud es poseedora de otro idioma, o tiene alguna discapacidad física o mental, tiene el legítimo derecho de recibir atención oportuna para que pueda determinar en forma libre y voluntaria en su atención sanitaria, asimismo la familia o apoderados que la represente, esta se vincula directamente con la confidencialidad que se debe mantener siempre, ya que en todo momento el paciente tendrá acceso a su historia clínica, o presentar su queja contra el personal o centro de salud que le brinda la atención (34).
- d. **Dimensión cuidado estandarizado de enfermería:** Los cuidados que brinda el profesional de enfermería se fundamenta en su formación académica por lo que se caracteriza ser científica, deontológico y tecnológica, con una perspectiva de integralidad , porque se basan en el cuidado holístico que recibe

el usuario que a su vez es normalizado con responsabilidad de administrar las competencias logradas en su práctica diaria, esta deben ser orientadas a los requerimientos biológicos, sociales, psíquicas y espirituales de la persona, compartiendo el conocimiento y aprendizaje que desarrollara mayor calidad del cuidado con el resultado que beneficiará de manera positiva en la salud de toda la población (35).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

De acuerdo con Seclen – Palacin et al (36), define “satisfacción del usuario”, como la experiencia contrastada con las partes emocionales subjetivas del individuo, tras la atención sanitaria, obteniendo una reacción de valor significativa tras la asistencia prestada.

Según el Ministerio de Salud (37), Viene a ser el nivel de cumplimiento del establecimiento o entidad sanitaria sobre las suposiciones e impresión del individuo sobre la asistencia proporcionada.

#### **Definición de satisfacción**

La satisfacción viene a ser la acción o grado de satisfacer el gusto o el deseo, de suceder lo contrario se podría tornar en una queja, dando solución y cumplimiento por ser del agrado de una persona para conseguir algún objetivo, esto quiere decir estar conforme uno con algo o con alguien (38). Asimismo, es la cuantificación sobre el estado de salud que debe ejecutarse con las expectativas esperadas por el usuario, relacionándolo con distintos puntos tales como: ambiente, tiempo de espera, atención y trato, durante su atención, pero el paciente refiere que su atención da inicio desde el ingreso al centro sanitario (39).

#### **Tipos de satisfacción:**

- a) **Satisfacción Completa:** La satisfacción completa se define como la expectativa del beneficiario ejecutadas en su conjunto.
- b) **Satisfacción Intermedia (moderadamente satisfecho):** Perspectivas del beneficiario realizadas escasamente.
- c) **Insatisfacción (Insatisfechos):** Probabilidad del beneficiario no efectuadas en su conjunto (40)

### **Clases de satisfacción**

Posteriormente a una atención en salud el usuario o clientes podrá probar uno de las siguientes clases de satisfacción:

- a) **Insatisfacción:** esto se da cuando no logra alcanzar el estado deseado del servicio, es decir no cumple las expectativas del usuario.
- b) **Satisfacción:** se da cuando se logra alcanzar el estado deseado del servicio, y cumple con todas las expectativas del usuario (41).

### **Factores sobre satisfacción**

La satisfacción en los usuarios de salud está determinada por diversos factores entre los cuales podemos destacar desde una perspectiva multidimensional:

- a) **Factores individuales:** sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad), demográficos (edad, sexo, raza, etc.), culturales (etnia, expectativas, concepción cultural sobre el servicio de salud, y el proceso salud riesgo -enfermedad), económicos (nivel de ingresos y gastos), y experiencia en el servicio (es el desenlace previo contacto entre el beneficiario y el servicio).
- b) **Factores familiares/sociales:** La influencia de la conducta y la concepción del entorno familiar, así como las experiencias de amigos y familiares, en el proceso de salud y enfermedad.

- c) **Factores accesibilidad geográfica:** se refiere a la distancia de los servicios de salud, así como también sobre su propia organización desde donde se desprende: comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera, acciones eficaces, buen trato con cordialidad de los profesionales de la salud, disponibilidad de fármacos y ambientes que brinden confort y privacidad (42).

### **Evolución de la satisfacción**

Desde el año 2000 la Organización Mundial de la salud (OMS), propone el marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfatizando que no solo persigue la meta de mejora y mantenimiento de la salud de la población, sino que además debe satisfacer las necesidades de los usuarios según sus expectativas esperadas sobre la atención sanitaria (43).

Por otro lado, en nuestro País desde el 2009, se promulgó la ley N° 29344 “Ley del aseguramiento universal en salud”, declarándose el derecho a la atención en salud con calidad y en manera oportuna de todos los peruanos, dentro del plan esencial de aseguramiento universal (44).

### **Dimensiones de la satisfacción**

Para el análisis de satisfacción en las usuarias, en la presente investigación se tomarán en cuenta las cinco dimensiones del instrumentó Cuestionario SERVQUAL modificado, las cuales son:

- a) **Dimensión elementos tangibles:** Son aquellos aspectos de las instalaciones físicas, personal, equipos y material de comunicación ofrecidos durante la prestación de servicio.
- b) **Dimensión fiabilidad:** Es la destreza para realizar el servicio ofrecido de manera segura y cautelosa.

- c) **Dimensión velocidad de respuesta:** Es la forma o manera para contribuir o favorecer a los clientes y para suministrarles un servicio presuroso y eficiente.
- d) **Dimensión seguridad:** es la seguridad y el nivel de conocimientos de los prestadores de salud, para así poder transmitir confianza y absoluta credibilidad al usuario.
- e) **Dimensión empatía:** Viene a ser la capacidad de mostrar interés y un grado de atención unipersonal, que exponen las entidades a sus clientes o usuarios (45).

### **2.2.3. Enfermería Brindando atención de calidad en el servicio de CRED:**

#### **Servicio de cred**

El objetivo principal del enfermero que trabaja en esta área no es sólo determinar el peso, la altura y el ritmo de pérdida de peso del paciente, sino también documentar sus constantes vitales, durante todos sus controles según la edad que le corresponda sino además de analizar a tiempo en cada control de las cuestiones formativas, o cualquier tipo de patología producto de la evaluación, y valoración física que se lleva a cabo en los niños, así también vigorizar la parte del desarrollo intelectual, conducta motora y social que va desarrollando poco a poco (46).

Estas consultas de cred, las realizan guiadas según las pautas de la Norma Técnica N° 137-2017-Minsa, esta consulta cred esta normada que debe durar un promedio de entre quince a treinta minutos, sin embargo, esto no es cumplido por el personal, por la recargada labor del personal de enfermería y por diversas particularidades que se manifiestan en su debido. Por otro lado, podemos diferenciar los tiempos de la evaluación formativa (EEDP) es en un tiempo breve contrastado con la evaluación con la escala de valoración de desarrollo psicomotriz (TEPSI), siendo en el rango de los menores entre 2 a 5 años exige mayor tiempo en realizarla (47).

Es así que el personal profesional de enfermería durante la consulta CRED, debe realizar

lo siguiente:

- Determinar los factores biopsicosociales que impiden que el infante alcance su máximo potencial en términos de crecimiento y desarrollo.
- Durante el cribado CRED, es importante hacer uso de varios métodos y procesos para evaluar la audición y la visión del infante, además de los componentes físicos y neurológicos.
- Es fundamental descartar las enfermedades que ya son prevalentes detectando la incidencia de la misma enfermedad en el control anterior y en el que se produce ahora para el control.
- Realizar un análisis antropométrico y asegurarse de que se comprueba el estado nutricional, asimismo el cumplimiento adecuado del calendario vacunal, y su esquema de la suplementación de hierro a esto último se agrega el descarte de su valor de hemoglobina.
- Aplicar las escalas de desarrollo psicomotor (EEDP), Psicomotriz (TEPSI), y el test del desarrollo del niño (TPED).

A todo esto, se está adicionando el cuidado integral que ofrece el profesional de enfermería durante la atención del CRED:

- Detectando tempranamente factores de riesgo que alteren su crecimiento
- La detección precoz y la prevención del maltrato infantil, así como la promoción de relaciones sanas entre padres e hijos.
- Apoya y respalda la lactancia materna como única forma de nutrición durante los primeros seis meses de vida del bebé, con la introducción adecuada de alimentos complementarios hasta los dos años de edad.
- Controla, supervisa y vigila una adecuada alimentación de las niñas (os).

- Estas valoraciones a los infantes lo realizan el profesional de enfermería mediante el uso de material de sencilla aplicación para fortalecer sus habilidades y competencias en el desarrollo de sus actividades durante la atención integral de los menores. En el que manejan ideas, instrumentos con parámetros básicos para el control y crecimiento, evalúan el estado dietético brindando una consejería apropiada para su edad, y reconocen los factores determinantes del bienestar y la alimentación comprendiendo y valorando su importancia en el desarrollo y la mejora de los niños.
- El asesoramiento es un ciclo que se construye de forma participativa por parte del personal sanitario para ayudar a los padres o tutores a identificar los elementos que influyen en el bienestar y la alimentación del niño, y distinguir actividades que consientan perseverar el crecimiento y desarrollo idóneo de las niñas y niños, según lo indicado por su realidad, y registrándolas en el historial clínico (48).

#### **2.2.4. Teorías de enfermería**

##### **Teoría de la Diversidad y la Universalidad Cultural de Madeleine Leininger**

Esta investigación audita a la académica Madeleine Leininger quien defiende y sustenta la importancia de la consideración social en los cuidados culturales, creadora de la enfermería transcultural, que se centra en la investigación de las diversas maneras en que las personas conviven en sociedad, y como nuestra realidad avanza socialmente, es importante considerar sus tradiciones con el objetivo que la profesional de enfermería comprenda y de una consideración de cuidado integral holísticamente, consistente, delicada y socialmente hábil logrando cambios en la visión de la atención de la salud pública, particularmente en la puericia (49).

De acuerdo con los cuidados ya mencionados, prestados por el profesional de enfermería la decisión sobre una satisfacción relativa y los factores variables relacionados constituyen un área de oportunidad para desarrollar aún más la

consideración sobre la atención que se brinda a este grupo etario en específico. Las pruebas experimentales en su forma empírica permitirán la planificación y el avance de intercesiones de enfermería convincentes dirigidas a ampliar la satisfacción en los padres el cual se considera un indicador confiable y legitima, de la calidad del cuidado ya sea a través de la impresión del paciente o los padres y/o tutores de los infantes.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica N° 1**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico san Luis, 2022.

#### **Hipótesis específica N° 2**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión trato humano de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y

desarrollo del policlínico san Luis, 2022.

**Hipótesis específica N° 3**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad en la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico san Luis, 2022.

**Hipótesis específica N° 4**

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero en la dimensión cuidados estandarizados de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La presente investigación es de tipo hipotético deductivo, ya que indaga comprobar una manifestación o peculiaridades de un objeto que existe o es observado; del mismo modo analítico, ya que se analizara el argumento de la variable proyectada (50).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación utiliza el enfoque cuantitativo, según Sánchez, refiere que el enfoque cuantitativo emplea fenómenos mensurables (a los cuales se les puede asignar un número como: edad, peso, estatura, nivel de hemoglobina etc.), pues se procesó la información tomando en consideración las peculiaridades contemplables y medibles de las variables estudiadas, por medio del uso de técnicas estadísticas y poder analizar los datos recolectados (51).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación expuesta es aplicada, debido a que el propósito del presente estudio es obtener nuevos conocimientos de manera sistemática con la única finalidad de acrecentar el conocimiento sobre una realidad concreta, las cuales son examinadas y puestas en uso para lograr un perfeccionamiento de su contenido (52).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental, porque no existirá manipulación alguna de las variables en estudio, los sujetos de estudio son evaluados dentro de su contexto natural limitándose a estudiar la realidad o fenómeno en el cual se producen, describiendo la probable relación que se pueda dar entre sus variables (53). En relación al nivel de

investigación es descriptivo y correlacional, descriptiva porque se indaga las peculiaridades de la realidad en estudio por medio del levantamiento de información y subsiguiente medición estadística; correlacional porque se explora el grado de variación que posee una variable en relación a otra, dicho de otra forma, son concomitantes (54).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Se denomina población al conjunto total de unidades, es decir son aquellos elementos (objetos, fenómenos, personas entre otros), que pertenecen al ámbito de estudio de la presente investigación (43), por consiguiente, la población estará conformada por todas las madres de familia de los niños menores de 2 años que asisten al control de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, siendo un total de 80 madres.

En este presente trabajo de investigación no se contará con muestra, porque se trabajará con una población finita, que incluyen los criterios de inclusión y exclusión.

- **Criterios de inclusión:**

- Madres de familia que aceptaron participar en el estudio de investigación por medio del consentimiento informado.
- Madres con facultad de declaración, comunicación y con lucidez en orientación de tiempo y espacio.
- Madres con niñas y niños de 6 a 24 meses, y que cumplieron con tener un mínimo de tres consultas en el servicio de CRED.

- **Criterios de exclusión:**

- Madres de familia que no aceptaron participar en el estudio por medio del consentimiento informado.
- Madres que presentan algún impedimento de expresión.
- Madres de familia con niñas y niños de 6 a 24 meses que presenten alguna condición crónica o innata que influyan en el nivel nutricional de su niña (o).

### 3.6. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Calidad de Atención del cuidado enfermero.

**Definición Conceptual:** Según la OMS, refiere que la calidad de atención, es garantizar que cada usuario de servicios sanitarios acceda todo el conglomerado de servicios diagnósticos terapéuticos más convenientes para obtener una atención sanitaria inmejorable con mínimos riesgos y conseguir la máxima satisfacción de los pacientes durante el proceso (01).

**Definición Operacional:** Es el empleo de los conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos normados y usados por el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo (CRED) con el propósito de brindar cuidados a los menores y sus madres usuarias. Son aquellas características distribuidas en cuatro dimensiones, los cuales son: puntualidad en la atención (criterios normados), trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería, que se exponen para la calidad de atención del cuidado enfermero, el cual será medido mediante la ficha de registro “calidad del cuidado de enfermería”, adaptado del cuestionario elaborado por Rondón y Salazar (Venezuela, 2010) y adaptado para el ámbito nacional, por Castró y colaboradores, el cual consta de 20 ítems, y con cuatro dimensiones debidamente delimitados.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Puntualidad en la atención	Usuario con cita Tiempo de espera 15-20' Tiempo de atención > 20' Tiempo de duración de atención desde ingreso hasta la salida del CRED. Atención sin interferencias Atención buena enfermería	Categórica – Ordinal (Escala de Likert)  Valor de la puntuación: dos alternativas de respuesta: Si = 1 punto, No = 0, haciendo un total de 10 puntos. Duración: 10 minutos	1 a 2 considerado como deficiente 3 a 5 considerado como buena (6 ítems)
Trato Humano	Presentación al usuario Llamar por nombre y apellido al usuario Trato al usuario Protección intimidad Muestra amabilidad Muestra paciencia Brinda apoyo emocional Aplica consentimiento informado Protege privacidad Respeto hábitos y costumbres		Bajo: 1-4 puntos Medio: 5-7 puntos Alto: 8-10 puntos (10 ítems)
Claridad en la información	Escucha pacientemente Se expresa con seguridad Explica procedimientos Resuelve dudas Brinda conocimientos Científicos Informa horarios Explica con sencillez Brinda consejería precisa Entrega información escrita Hace muchas preguntas		Bajo: 1-4 puntos Medio: 5-7 puntos Alto: 8-10 puntos (10 ítems)

<p>Cuidados estandarizados de enfermería</p>	<p>Efectúa lavado de manos          Uso de principios de bioseguridad          Uso de historia clínica          Control y registro de SV          Valora y registra en H/C          Posición correcta          Realiza técnicas con destreza          Intervención competente          Cuidado de la piel          Toma de tiempo necesario          Para los procedimientos</p>		<p>Bajo: 1-4 puntos          Medio: 5-7 puntos          Alto: 8-10 puntos          (10 ítems)</p>
--	--	--	---

**Variable 02:** Nivel de Satisfacción

**Definición conceptual:** El nivel de satisfacción es la magnitud de realización o cumplimiento de parte de la organización sanitaria con relación a las perspectivas y apreciaciones del usuario en lo que respecta a los servicios que esta brinda (29).

**Definición Operacional:** Es cuando las madres distinguen y manifiestan sobre la prestación de servicios de forma homogenizada y segura durante su estancia por parte de la profesional enfermera (o), en el servicio CRED, con respecto a la operacionalización de la segunda variable se aplicará una encuesta dividida en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía, para valorar el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años. La recolección de datos para la segunda variable nivel de satisfacción se realizará empleando el instrumentó Cuestionario SERVQUAL modificado, por los autores Mira Solves J, Buil Aina J, et al, denominado “cuestionario sobre satisfacción de las madres”, el cual consta de 20 ítems, y con cinco dimensiones.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Elementos tangibles	El ambiente Instalaciones físicas Presencia de la enfermera Ayuda audiovisual	Categorica – Ordinal (Escala de Likert)  Valor de la puntuación:  Nunca:0. A veces: 1 Siempre: 2	Puntaje Nivel de satisfacción:  Satisfecha: 27 – 40 puntos 9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9)  Medianamente satisfecha: 14 – 26 puntos 7 (10, 11, 12, 13, 14,15, 16)  Insatisfecha: 0 - 13 puntos 4 (17,18,19,20)
Fiabilidad	Promesa enfermera Demuestra interés Brinda buen servicio Tiempo de atención acordado		
Velocidad de respuesta	Enfermera comunica fin de la atención Servicio rápido y oportuno Brinda ayuda		
Seguridad	Transmite confianza Responde preguntas Seguridad de la atención Muestra amabilidad Conocimientos profesionales		
Empatía	Atención personalizada Horarios convenientes Muestra interés personal Comprende necesidades		

### **3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica a emplearse en el presente estudio será la Encuesta, la cual es ampliamente usada en estudios cuantitativos y descriptivos su facilidad de comprensión y aplicación en los estudios de investigación contribuye a su amplia aceptación por parte de los investigadores, permitiéndoles obtener valores cuantitativos de las características de la muestra de la manera más eficiente y eficaz posible.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

El instrumento que permitirá la recolección de datos de la primera variable calidad de atención del cuidado enfermero, es la ficha de registro “calidad del cuidado de enfermería”, adaptado del cuestionario elaborado por Rondón y Salazar (Venezuela, 2010) y adaptado para el ámbito nacional, por Castró y colaboradores (34), en el 2016 en su estudio denominado calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, 2016, Consta de dos partes: la primera, sobre datos generales, y la segunda, sobre la calidad de los cuidados de enfermería, que se desglosa en 36 ítems, y estos se dividen en cuatro dimensiones:

- La dimensión puntualidad en la atención, presenta 6 ítems de escala ordinal.
- La dimensión trato humano, presenta 10 ítems de escala ordinal.
- La dimensión claridad en la información, presenta 10 ítems de escala ordinal.
- La dimensión cuidados estandarizados de enfermería, presenta 10 ítems de escala ordinal

- Las alternativas de respuesta son: Si; 01, y No: 0
- La administración del cuestionario es individual, y la duración considerada es de diez a quince minutos.

En lo que concierne a la recolección de datos para la segunda variable nivel de satisfacción se realizara empleando el instrumentó Cuestionario SERVQUAL modificado, por los autores Mira Solves J, Buil Aina J, et al (55), denominado “cuestionario sobre satisfacción de las madres”, el cual consta de 20 ítems, y con cinco dimensiones debidamente delimitados:

- Dimensión elementos tangibles, 04 ítems (1-4)
- Dimensión fiabilidad, 04 ítems (5-8)
- Dimensión velocidad de respuesta, 03 ítems (9-11)
- Dimensión seguridad, 05 ítems (12 -16)
- Dimensión empatía, 04 ítems (17-20)

Alternativas de respuestas: Nunca:0. A veces: 1, Siempre: 2

### **3.7.3. Validación**

Con respecto a la Validación del cuestionario del primer instrumento ficha de registro “calidad del cuidado de enfermería”, elaborado por Rondón y Salazar (2010), con adaptación al medio peruano por Castro, Moreno y Paredes (34), en el 2016 en su estudio denominado “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan”, fue validado por medio del criterio de jueces los cuales fueron 06 expertos en la materia, que laboraban en el área de estudio, arrojando que los constructos de operacionalización eran adecuados para cada variable con términos

y enunciados correctos para el estudio, obteniendo una validez consistente en sus cuatro dimensiones: 97,33%, lo que demuestra que el instrumento es válido ( $p < 0.05$ ).

En lo que concierne a la validación del segundo instrumento Cuestionario SERVQUAL modificado, que permitirá medir el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años, se extrajo partiendo de los resultados hallados en el estudio de Mira Solves J, Buil Aina J, et al (55), quienes obtuvieron la validez del instrumento mediante un muestreo poblacional en estudio, a través del método de validez de constructo, a través del análisis estructural Bentler – Bonet normalizado, consiguiéndose un valor de cero punto setenta y siete, lo que indica que es válido para su aplicación.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del primer cuestionario “calidad del cuidado de enfermería”, fue determinada por Castro y colaboradores (34), quienes obtuvieron la confiabilidad del instrumento, mediante la prueba de alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto compuesto por 13 madres usuarias (10% de su población), quienes no formaron parte del estudio, presentó un índice de consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,88, lo que demuestra que el instrumento es confiable.

En relación a la confiabilidad del cuestionario SERVQUAL modificado, que permitirá medir el nivel de satisfacción de las madres de Nivel de satisfacción de las madres, original de Mira Solves J, Buil Aina J, et al (55), el cual fue modificado por Álvarez (56) quien obtuvo la confiabilidad del instrumento, mediante una prueba piloto a 20 madres de niños menores de un año, que asistían al control de CRED, en el centro de salud cerro colorado en la ciudad de Arequipa, 2018, utilizando el análisis estadístico para obtener el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach de 0.92, como

instrumento confiable.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **Autorización y coordinación para la recolección de datos**

Se realizará coordinaciones previas, y se solicitará permiso a la dirección del policlínico San Luis, mediante una carta de presentación emitida por la universidad, para la aplicación del instrumento en las instalaciones del establecimiento, específicamente en el área o consultorio de crecimiento y desarrollo.

#### **Aplicación de los instrumentos para recolectar datos**

El proceso de recogida de datos se coordinará previamente con la coordinadora o encargada del consultorio CRED, del policlínico San Luis, luego se realizara la aplicación del instrumento de recolección de datos a las madres de las niñas y niños menores de 2 años que acudan al servicio, a cada madre se le explicara los objetivos del estudio y mediante su previo consentimiento informado , se aplicara de forma individual con el acatamiento de las medidas de bioseguridad para eludir el contagio del SARS-CoV-2; en un tiempo promedio de 10 a 15 minutos.

#### **Métodos de análisis estadísticos**

Al culminar la recolección de datos mediante el instrumento, se procederá a la elaboración de una matriz numérica y original de procesamiento de datos en el programa Excel 10.0, donde se depurarán y prepararán para su análisis mediante el programa IBM SPSS Statistics V. 25, los resultados serán analizados fundamentándose en puntajes, valorando la variable nivel de satisfacción sobre la calidad de atención como alta , media y baja , empleando estadísticos descriptivos que son métodos que especificaran los

resultados como, la media, moda , frecuencia etc. Los resultados se expondrán con tablas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se respetarán los principios éticos de las madres de los niños menores de 2 años, por lo que comprende:

**Principio de Autonomía:** Con respecto a este principio se administrará exhaustivamente en la presente investigación, al momento de captar a todas las madres participantes, respetando sus determinaciones y su libre voluntad a su participación, expresándoles la finalidad y los beneficios que obtendrán, adjuntándoles su consentimiento informado de forma acertada

**Principio de Beneficencia:** El personal de enfermería de la clínica de crecimiento y desarrollo podrá establecer mejores estrategias para atender a los niños si determina primero la relación entre el nivel de los cuidados de enfermería prestados y el nivel de satisfacción de las madres que reciben tratamiento en ella.

**Principio de No Maleficencia:** Se les pondrá en conocimiento a todas las madres que su participación en la presente investigación no implica riesgo o daño alguno a su integridad propia y la de sus menores hijos, así como también la identidad de ellos no será expuesta

**Principio de Justicia:** Todas las madres participantes en la presente investigación serán tratadas con amabilidad, respeto, tratándolas a todas por igual sin ningún tipo de discriminación

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			■	■																
Búsqueda bibliográfica				■	■	■	■	■												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					■	■	■	■												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						■	■	■												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación							■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación								■	■	■										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									■	■										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										■	■									
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										■	■									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											■	■								
Elaboración de los anexos											■	■								
Aprobación del proyecto													■	■	■					
Trabajo de campo													■	■	■	■				
Redacción del informe final: Versión 1															■	■	■	■		
Sustentación de informe final																			■	■

#### 4.2. Presupuesto

MATERIALES	2022					TOTAL
	Julio	Agosto	setiembre	Octubre	Noviembre	
<b>Equipos</b>						
1 laptop	S/. 1,500.00					S/. 1,500.00
USB	S/. 30.00					S/. 30.00
<b>Útiles de escritorio</b>						
Lapiceros	S/. 10.00		S/. 10.00		S/. 10.00	S/. 30.00
Hojas bond A4	S/. 10.00		S/. 10.00		S/. 10.00	S/. 30.00
<b>Material Bibliográfico</b>						
Libros	S/. 200.00	S/. 100.00				S/. 300.00
Fotocopias	S/. 20.00		S/. 20.00		S/. 20.00	S/. 60.00
Impresiones	S/. 10.00	S/. 10.00	S/. 10.00	S/. 10.00	S/. 150.00	S/. 190.00
Espiralado					S/. 50.00	S/. 50.00
<b>Otros</b>						
Movilidad	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 190.00
Alimentos	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 500.00
<b>Recursos Humanos</b>						
Aplicadores				S/. 300.00		S/. 300.00
Digitador				S/. 200.00		S/. 200.00
Estadista				S/. 400.00		S/. 400.00
<b>Imprevistos*</b>	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 200.00	S/. 100.00	S/. 450.00
<b>TOTAL</b>	S/. 1,980.00	S/. 310.00	S/. 250.00	S/. 1,230.00	S/. 460.00	S/. 4,230.00

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 2020 [citado 2022 Mar 26]. Servicios sanitarios de calidad; [aprox 1p]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 2016 [citado 2022 Mar 26]. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona; [aprox 13p]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/251214>
3. Fondo de las Naciones Unidas para los niños. UNICEF [2019]; Educación y aprendizaje en la primera infancia – promover todas las medidas para garantizar el óptimo desarrollo infantil temprano [Internet]. [www.unicef.org](http://www.unicef.org). [acceso el 7 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/desarrollo-en-la-primera-infancia-y-educacion-inicial>
4. Fondo de las Naciones Unidas para los niños. UNICEF [2019]; Educación y aprendizaje en la primera infancia – promover todas las medidas para garantizar el óptimo desarrollo infantil temprano [Internet]. [www.unicef.org](http://www.unicef.org). [acceso el 27 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/desarrollo-en-la-primera-infancia-y-educacion-inicial>
5. Organización Panamericana de la Salud. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas 2019 [Internet] Washington, D. C.: Organización Mundial de la Salud; 2019 [citado 28 marzo 2022]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-)

health&Itemid=1926&lang=es

6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar ENDES 2021: Indicadores de Resultados de los programas presupuestales Primer semestre 2021. [Sede Web]. Lima Instituto Nacional de Estadística e Informática;2021 [ Acceso 8 de marzo del 2022]. Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores\\_de\\_Resultados\\_de\\_los\\_Programas%20Presupuestales\\_ENDES\\_2021\\_I.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores_de_Resultados_de_los_Programas%20Presupuestales_ENDES_2021_I.pdf)
7. Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. Política Nacional Multisectorial para las niñas, niños y adolescentes al 2030, PNMNNAI. Documento técnico [Internet]. 1ra ed. Lima: Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables; 2021 [citado 18 Mar 2022]. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgna/contenidos/articulos.php?codigo=55#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20para,coordinada%20y%20articulada%2C%20en%20el>
8. Ministerio de Salud. Mas de 11 mil denuncias ha recibido Susalud desde el inicio de la pandemia por la COVID 19: [sede Web]. Lima: Ministerio de Salud; 2022 [acceso 21 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/592861-mas-de-11-mil-denuncias-ha-recibido-susalud-desde-el-inicio-de-la-pandemia-por-la-covid-19>
9. Ministerio de Salud. Resolución ministerial Dirección de calidad de Salud. Política Nacional de calidad en salud [Internet] 2009. Disponible en: [https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas\\_legales/resoluciones\\_ministeriales/12042010\\_RM727\\_2009.pdf](https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf)
10. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o

- no de los términos. Rev. Ger. Pol. Sal [Internet]. 1 de diciembre de 2007 [citado 18 de julio de 2022];6(13). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
11. Bethancourt D, Mejía A, Sánchez N, Orozco L, Giraldo A. Enfermería en atención primaria: plan de decisiones y acciones basado en la transculturalidad. Avances en Enfermería [Internet]. 2021 oct [citado 2022 Abr 23];39(3):22–31. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/rae/393385ae> [acceso: 29/07/2022]
  12. Salazar E. Calidad de cuidado enfermero percibido por familiares de pacientes pediátricos en el hospital san vicente de paul ibarra, 2019.[ tesis para optar al grado de licenciatura en enfermeria]. Ecuador: Universidad Tecnica del Norte;2019. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9486>
  13. Maggi W. Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de los servicios de emergencia pediatrica ,Hospital general de milagro. [Tesis para optar al grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: universidad catolica de santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
  14. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 2020 5(6-1), 4-23. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
  15. Pabon M, Palacio K. Percepcion de la calidad de los servicios de salud desde la satisfaccion de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017 – 2019. [Tesis para optar al grado de Administrador de servicios de salud]. Colombia: Universidad de la Costa, CUC; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/6423>

16. Villarreal K. Satisfacción sobre la calidad de atención bajo la percepción de las usuarias del servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. [Tesis para optar al grado de Magister Scientiarum en salud pública mención Gerencia en salud]. Bolivia – La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2017. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14891>
17. Cana L. Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021. [Tesis para optar al grado de maestra en gestión de los servicios de salud]. Lima : Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80440>
18. García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16522>
19. Barrientos M, Palomino G. 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. [Tesis para optar al grado de Segunda Especialidad Profesional en Crecimiento Desarrollo de niño y Estimulación Temprana]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6847>
20. Huaynamarca E. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo de la

- posta Vila losd Angles, Rimac, 2021.[ Tesis para optar al grado de Licenciada en enfermeria]. Lima : Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5571>
21. Delgado C. Satisfaccion de las madres sobre la calidad de atencion del profesional de enfermeria. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar – Jaen, 2019. [ Tesis para optar al grado de Licenciada en enfermeria]. Jaen : Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4341>
  22. Fernandez S, Ruydiaz K, Del Toro M. Notas de enfermería: una mirada a su calidad. Salud Uninorte [Internet]. 2016;32(2):337-345. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81748361014>
  23. Lupaca M. Percepcion del usuario sobre la calidad de atencion en el cuidado de enfermeria en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo,Lima 2013.[Tesis para optar al grado de Especialista en Enfermeria en Emergencias y Desastres]. Lima:Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2014. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13239>
  24. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexiones Esan [Internet] Peru: Esan; 2016 . [ acceso el 29 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
  25. Asociacion Medica Argentina.Codigo de etica para el equipo de salud. [Internet]. Argentina; 2001. [acceso el 30 d e julio del 2022]. Disponible en: [https://www.ama-med.org.ar/page/Codigo\\_de\\_Etica-ver\\_mas\\_1](https://www.ama-med.org.ar/page/Codigo_de_Etica-ver_mas_1)

26. Zurita B. Calidad de Atención en Salud. An Fac Med. [Internet]. 1997 [citado 30 de julio de 2022];58(1):9-13. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>
  
27. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del Cuidado Enfermero [Internet]. Perú. 2015 [acceso 04 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://ceppiura.com/normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero/>
  
28. Donabedian A. La definición de calidad y sus enfoques para su evaluación. Rev. Explorations in quality assessment and monitoring [Internet]. 1980, Michigan; Health Administration Press; 1980. 163 p. ilus, Tab. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ens-1449>
  
29. Benites A, Castillo E, Rosales C, Salas R, Reyes C. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Medisur [Internet] 2021; 19(2):[aprox. -236 p.].Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
  
30. Rodriguez M, Grande M. Calidad asistencial : concepto dimensiones y desarrollo operativo. [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad ; 2014 [acceso 30 de julio del 2022]. Disponible en : [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
  
31. DeConceptos.com. Concepto de puntualidad. 2016.[Internet], [acceso 30 de julio del 2022]. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/puntualidad>
  
32. Portal Universia. Descubre el valor de la puntualidad, 2019. [Internet], [acceso el

- 30 de julio del 2022]. Disponible en:  
<https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/descubre-valor-puntualidad-1134243.html>
33. Monroy S. Concepto sobre el trato humano hacia el paciente.[Internet]. Colombia:Universidad Sergio Arboleda; 2011. [acceso 30 de julio del 2022]. Disponible en: <http://hospitalvivir.blogspot.com/p/concepto-sobre-el-trato-humano-hacia-el.html>
34. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, año 2016.[Tesis para optar al grado de licenciada(o) en enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
35. Carvalho I. Evaluación y monitorización de los cuidados enfermeros en la atención primaria. Enfermería 21: Metas de enfermería N° 2 [Internet] 2016; Universidad de Sao Paulo. Escuela de enfermería de riberao Preto; 19(2): 20-26. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80871/evaluacion-y-monitorizacion-de-los-cuidados-enfermeros-en-la-atencion-primaria-de-la-salud/>
36. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. 2005 Jun 1 [cited 2022 May 4];66(2):127–41. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es).

37. Resolución Ministerial N°527-2011-Minsa. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de Apoyo [Internet]. 2012. [citado 04 May 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
38. Ardón N, Velandia F, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2007;6(13):139-168. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>
39. Chang de la Rosa M, Alemán María, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 1999 Oct [citado 2022 Jul 27] ; 15( 5 ): 541-547. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es)
40. Ortiz K. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Sangarará – Comas, año - 2017 [Tesis para optar al grado de profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [cited 2022 May 4]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12680>
41. Alpízar A, Hernández L. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris, 2015. [Tesis para optar al grado de licenciado en administración]. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Temascaltepec; 2016 [citado el 27 julio 2022]: Disponible en:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

42. De León M, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. RS [Internet]. 8 de febrero de 2022 [citado 27 de julio de 2022];1(2):71-88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>
43. Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 2000 [cited 2022 Jul 26]. The World health report : 2000 : health systems : improving performance; [aprox 1p]. disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42281>
44. Sanchez F. Analisis y propuesta de financiamiento para el seguro integral de salud [Tesis para optar al grado de magister en gestion publica]. Lima: Universidad del pacifico ; 2018. Disponible en: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2275/Faustino\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2275/Faustino_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1)
45. Mejia S. Analisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfaccion del usuario frente a los servicios de salud [Tesis para optar al grado de especialista en gerencia de la calidad y auditoria en servicios de salud]. Colombia, Bucaramanga: Universidad de santander “UDES”; 2019. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4394>
46. Organización Panamericana de la Salud [sede Web]. Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud , [2016] [acceso 08 de mayo de 2022]. Educación, ingreso y etnia son los factores sociales que más influyen en la salud de niños, niñas adolescentes y madres; [aprox. 2p]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1282](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1282)

2:social-determinants-mch&Itemid=39620&limitstart=1&lang=es

47. Gonzales E, Huamán L, Pablo J, Pillaca J, Gutiérrez C. Factores Asociados Al Cumplimiento Del Control De Crecimiento Y Desarrollo Del Niño Menor De Un Año en Establecimientos De Salud De Amazonas, Loreto Y Pasco. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2016 Apr [cited 2022 May 10];33(2):224–32. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000200005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200005&lng=es)
48. Urbano D. Modulo para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y Niño según las normas del Ministerio de Salud. Perú, 2008. [internet]. [ citado el 10 de mayo del 2022]. Disponible en: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_general/modulo\\_cred\\_0.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_general/modulo_cred_0.pdf)
49. Castrillón Chamadoira E. La enfermera transcultural y el desarrollo de la competencia cultural. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2015 Jun [cited 2022 May 10];19(42):128–36. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=113148164&lang=es&site=eds-live&scope=site>
50. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
51. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria [Internet]. 2019 Apr 1 [cited 2022 Jul 25];13(1). Disponible en: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>
52. Alvarez A. Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, facultad de

- ciencias empresariales y economicas, carrera de negocios internacionales. [Internet]. 2020. [cited 2022 Jul 22]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
53. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Enfoques Consulting EIRL.; 2021 [cited 2022 Jul 26]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
54. Palomino J, Peña J, Zevallos G, Orizano L. Metodologia de la INvestigacion, Guia para elaborar un proyecto en salud y educacion. [Internet]. Peru: San Marcos;2015 [acceso el 31 d e julio del 2022]. Disponible en: <https://pdfcoffee.com/libro-de-investigacion-para-editar-3-pdf-free.html>
55. Mira J, Buil J, Rodriguez J, Aranaz J. Calidad percibida del cuidado hospitalario adapatacion del servqual al hospital publico.Gaceta sanitaria [Internet] 1997, Vol 11 (4); 176-189. Disponible en: <https://www.gacetasanitaria.org/es-calidad-percibida-del-cuidado-hospitalario-articulo-S0213911197712962>
56. Alvarez M. Calidad del cuidado de enfermeria y satisfaccion de las madres de niños menores de 01 año en el consultorio de niños sano del centro de salud cerro colorado . Arequipa enero – marzo, 2018 [Tesis para optar al grado de licenciada en enfermeria]. Juliaca: Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez”, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1662>

## **6. ANEXOS**

## 6.1: Matriz de consistencia

**Título de la Investigación:** “Calidad de Atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico san Luis, 2022”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión trato humano de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidado enfermero de la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p> <p><b>Ho.</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p><b>Hi.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión puntualidad de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción</p>	<p><b>V1</b></p> <p>Calidad de Atención del cuidado enfermero</p> <p><b>V2</b></p> <p>Nivel de Satisfacción</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación expuesta es aplicada, debido a que el propósito del presente estudio es obtener nuevos conocimientos de manera sistemática con la única finalidad de acrecentar el conocimiento sobre una realidad concreta, las cuales son examinadas y puestas en uso para lograr un perfeccionamiento de su contenido (52).</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>El método de Investigación es el hipotético deductivo por qué parte de una hipótesis la cual busca comprobar un fenómeno.</p> <p>Con respecto al diseño de la presente investigación es de diseño no experimental, porque los sujetos del estudio son</p>

<p>desarrollo del policlínico San Luis, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad de la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados estandarizados de enfermería de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022?</p>	<p>calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. Identificar la relación que existe entre la dimensión claridad de la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados de enfermería de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p>	<p>de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. <b>Hi.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión trato humano de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. <b>Hi.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad en la información de la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. <b>Hi.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero en la dimensión cuidados estandarizados de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022.</p>	<p>evaluados dentro de su contexto natural y sin alterar ninguna situación, del mismo modo no se manipularán las variables, y transversal por que se recolectarán los datos en un solo momento, y solo una vez examinando la repercusión de los niveles de una o más variables en una población de forma descriptiva (53).</p> <p style="text-align: center;"><b>Población muestra</b></p> <p>La población estará conformada por 80 madres de familia de los niños menores de 2 años que asisten al control de crecimiento y desarrollo del policlínico san Luis, que se encuentra localizado en el distrito de San Luis. Puesto que la población es alcanzable, se tomará a toda la población como nuestra muestra censal, siendo 80 Madres de niñas y niños menores de 2 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el policlínico San Luis, no habiendo muestreo</p>
--	---	--	---

## 6.2. Operacionalización de variables

**Variable 1:** Calidad de Atención del cuidado enfermero.

**Definición Conceptual:** Según la OMS, refiere que la calidad de atención, es garantizar que cada usuario de servicios sanitarios acceda todo el conglomerado de servicios diagnósticos terapéuticos más convenientes para obtener una atención sanitaria inmejorable con mínimos riesgos y conseguir la máxima satisfacción de los pacientes durante el proceso (01).

**Definición Operacional:** Es el empleo de los conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos normados y usados por el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo (CRED) con el propósito de brindar cuidados a los menores y sus madres usuarias. Son aquellas características distribuidas en cuatro dimensiones, los cuales son: puntualidad en la atención (criterios normados), trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería, que se exponen para la calidad de atención del cuidado enfermero, el cual será medido mediante la ficha de registro “calidad del cuidado de enfermería”, adaptado del cuestionario elaborado por Rondón y Salazar (Venezuela, 2010) y adaptado para el ámbito nacional, por Castró y colaboradores, el cual consta de 20 ítems, y con cuatro dimensiones debidamente delimitados.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Puntualidad en la atención	Usuario con cita Tiempo de espera 15-20' Tiempo de atención > 20' Tiempo de duración de atención desde ingreso hasta la salida del CRED. Atención sin interferencias Atención buena enfermería	Categórica – Ordinal (Escala de Likert)  Valor de la puntuación: dos alternativas de respuesta: Si = 1 punto, No = 0, haciendo un total de 10 puntos. Duración: 10 minutos	1 a 2 considerado como deficiente 3 a 5 considerado como buena (6 ítems)
Trato Humano	Presentación al usuario Llamar por nombre y apellido al usuario Trato al usuario Protección intimidad Muestra amabilidad Muestra paciencia Brinda apoyo emocional Aplica consentimiento informado Protege privacidad Respeto hábitos y costumbres		Bajo: 1-4 puntos Medio: 5-7 puntos Alto: 8-10 puntos (10 ítems)
Claridad en la información	Escucha pacientemente Se expresa con seguridad Explica procedimientos Resuelve dudas Brinda conocimientos Científicos Informa horarios Explica con sencillez Brinda consejería precisa Entrega información escrita Hace muchas preguntas		Bajo: 1-4 puntos Medio: 5-7 puntos Alto: 8-10 puntos (10 ítems)

<p>Cuidados estandarizados de enfermería</p>	<p>Efectúa lavado de manos          Uso de principios de bioseguridad          Uso de historia clínica          Control y registro de SV          Valora y registra en H/C          Posición correcta          Realiza técnicas con destreza          Intervención competente          Cuidado de la piel          Toma de tiempo necesario          Para los procedimientos</p>		<p>Bajo: 1-4 puntos          Medio: 5-7 puntos          Alto: 8-10 puntos          (10 ítems)</p>
--	--	--	---

**Variable 02:** Nivel de Satisfacción

**Definición conceptual:** El nivel de satisfacción es la magnitud de realización o cumplimiento de parte de la organización sanitaria con relación a las perspectivas y apreciaciones del usuario en lo que respecta a los servicios que esta brinda (29).

**Definición Operacional:** Es cuando las madres distinguen y manifiestan sobre la prestación de servicios de forma homogenizada y segura durante su estancia por parte de la profesional enfermera (o), en el servicio CRED, con respecto a la operacionalización de la segunda variable se aplicará una encuesta dividida en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía, para valorar el nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años. La recolección de datos para la segunda variable nivel de satisfacción se realizará empleando el instrumentó Cuestionario SERVQUAL modificado, por los autores Mira Solves J, Buil Aina J, et al, denominado “cuestionario sobre satisfacción de las madres”, el cual consta de 20 ítems, y con cinco dimensiones.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Elementos tangibles	El ambiente Instalaciones físicas Presencia de la enfermera Ayuda audiovisual	Categorica – Ordinal (Escala de Likert)  Valor de la puntuación:  Nunca:0. A veces: 1 Siempre: 2	Puntaje Nivel de satisfacción:  Satisfecha: 27 – 40 puntos 9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9)  Medianamente satisfecha: 14 – 26 puntos 7 (10, 11, 12, 13, 14,15, 16)  Insatisfecha: 0 - 13 puntos 4 (17,18,19,20)
Fiabilidad	Promesa enfermera Demuestra interés Brinda buen servicio Tiempo de atención acordado		
Velocidad de respuesta	Enfermera comunica fin de la atención Servicio rápido y oportuno Brinda ayuda		
Seguridad	Transmite confianza Responde preguntas Seguridad de la atención Muestra amabilidad Conocimientos profesionales		
Empatía	Atención personalizada Horarios convenientes Muestra interés personal Comprende necesidades		

### 6.3. Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL CONTROL DE CRED

El presente cuestionario ha sido elaborado para obtener respuestas relacionados a la calidad de atención del cuidado enfermero que deben tener los profesionales de enfermería con los niños menores de 2 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo en del policlínico San Luis.

Buenos días, soy la Lic. en enfermería Guiliana Cabanillas Méndez, actualmente en elaboración de la tesis de segunda especialidad en la universidad privada Norbert Wiener, me encuentro elaborando un estudio de investigación, el cual ha sido coordinado con la Dirección General, la oficina de docencia e investigación, la jefatura de Enfermería y la coordinadora del servicio de crecimiento y desarrollo. Mediante el presente, solicito su colaboración respondiendo al siguiente cuestionario. Se les pide que el cuestionario será llenado con respuestas veraces, sinceras y reales.

#### I. 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. Superior ( )

#### II. INSTRUCCIONES

**Instrucciones:** Marque con un aspa la alternativa que Ud. considere correcta.

N°	DIMENSIONES	VALOR A	
		SI	NO
<b>I</b>	<b>PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN (criterios normados)</b>		
01	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
02	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		
03	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
04	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:		
	a) CRED niño-niña, 45 minutos	( )	( )
	b) Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos	( )	( )
	c) Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos	( )	( )
05	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.		
06	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
<b>II</b>	<b>TRATO HUMANO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
02	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
03	Trata al usuario con el respeto adecuado		
04	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
05	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
06	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		
07	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
08	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
09	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
10	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
<b>III</b>	<b>CLARIDAD EN LA INFORMACION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
02	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
03	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
04	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
05	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
06	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		

07	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos.		
08	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
09	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
10	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
<b>IV</b>	<b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.		
02	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
03	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registroal brindar atención		
04	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
05	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
06	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
07	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
08	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
09	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
10	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

**Gracias por su participación**



<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>				
5	La enfermera cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple.			
6	Cuando usted tiene algún problema la enfermera muestra un sincero interés por resolverlo.			
7	La enfermera le presta un buen servicio la primera vez que usted fue atendido.			
8	La enfermera concluye la atención en el tiempo acordado.			
<b>DIMENSIÓN VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>				
9	La enfermera le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda.			
10	La enfermera le brinda a usted un servicio rápido y oportuno.			
11	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda.			
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>				
12	El comportamiento de la enfermera le transmite a usted confianza.			
13	La enfermera está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento.			
14	Se siente usted seguro con la atención recibida.			
15	La enfermera es amable con usted.			
16	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>				
17	La enfermera brinda una atención individualizada y personalizada.			
18	La enfermera tiene horarios de trabajo convenientes para usted.			
19	La enfermera se preocupa por su interés personal.			
20	La enfermera comprende sus necesidades específicas.			

## 6.4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener.

**Investigadora:** Guiliana Cabanillas Méndez.

**Título:** “Calidad de atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022”.

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de Atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Cabanillas Méndez, Guiliana. El propósito de este estudio es Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años sobre la calidad de Atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis 2022. Su ejecución ayudará a/permitirá contribuir a aumentar la satisfacción de las madres de los niños menores de 2 años que se atienden en el servicio de CRED, y fortalecer la calidad de atención hacia ellos por parte de los profesionales de enfermería.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se le aplicara un cuestionario fácil de responder.
- Ser parte de un estudio de investigación que aportara nuevos conocimientos.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos. Los resultados de los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio no representará ningún riesgo solo se le pedirá responder el cuestionario.

#### **Beneficios**

Usted se beneficiará al tener la posibilidad de conocer los resultados de la investigación

por los medios adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Confidencialidad**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora Guiliana Cabanillas Méndez, teléfono móvil: 970037653 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, teléfono móvil: 924 569 790. *E-mail*: comité.ética@uwiener.edu.pe.

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI: