



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCION EN LOS CONTROLES DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO EN ETAPA PRE ESCOLAR DEL CENTRO DE  
SALUD PERU IV ZONA, LIMA 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**Presentado por:**

**AVILA MEDRANO, KELLIN BELÉN**

**Asesora:**

**DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN.**

**LIMA, 2019**

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada a Dios por darme la vida, sabiduría, conocimientos y fortaleza para poder culminar mis estudios.

A mi madre por ser la pieza fundamental en mi vida y ser motivación día a día.

**Asesora:** Dra. Susan Haydee Gonzáles Saldaña

## **Jurados**

**Presidente:** Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo

**Secretario:** Mg. Jaime Alberto Morí.

**Vocal:** Mg. Reward Palomino Taquire.

# INDICE GENERAL

INDICE GENERAL .....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	iv
INDICE DE FIGURAS.....	v
INDICE DE ANEXOS.....	vi
I. INTRODUCCION .....	1
II. MATERIAL Y METODO .....	7
III. RESULTADOS .....	12
IV. DISCUSION .....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	23

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo** principal; determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del centro de salud Peru IV Zona, lima 2019. **El material y método** que fue empleado para la elaboración de la investigación; fue el enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, usando un tipo de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 92 madres de niños en etapa pre escolar que acuden a dicho centro de salud. Así mismo, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue; un cuestionario conformado por 25 items, donde se señala 3 dimensiones; humana, técnico – científico y entorno. Donde se usó pruebas estadísticas de frecuencias y descriptivas. Teniendo como **resultados**; que el nivel de satisfacciones de la calidad de atención en los controles de crecimientos y desarrollo fue; satisfacción alta 10,9%, satisfacción media 51,1% y satisfacción baja 38%. De acuerdo a la dimensión humana presento una satisfacción alta de 31,5%, satisfacción media de 20,7% y satisfacción baja 47,8%. De acuerdo a la dimensión técnico- científico manifestaron; satisfacción alta 3,3%, satisfacción media 39,1% y satisfacción baja 57,6%. Así mismo la dimensión entorno, presento satisfacción alta 12%, satisfacción media 46,7% y satisfacción baja 41,3%. Llegando a la **conclusión**; que las madres de familia que acuden al centro de salud Peru IV Zona presentaron un nivel de satisfacción medio, sobre la calidad de atención recibida en los controles de crecimiento y desarrollo en pre escolares de dicho establecimiento de salud.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, calidad, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

The present investigation had as main **objective**; determine the level of satisfaction of the mothers about the quality of care in the growth and development controls in the pre-school stage of the health center Peru IV Zone, Lima 2019. **The material and method** that was used for the preparation of the research; It was the quantitative approach, with a descriptive level, using a type of non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 92 mothers of children in pre-school stage who come to the health center. Likewise, the survey technique was applied and the instrument was; a questionnaire consisting of 25 items, where 3 dimensions are indicated; Human, technical - scientific and environment. Where statistical and descriptive frequency tests were used. Having as **results**; that the level of satisfaction of the quality of care in growth and development controls was; 10.9% high satisfaction, 51.1% average satisfaction and 38% low satisfaction. According to the human dimension, I have a high satisfaction of 31.5%, average satisfaction of 20.7% and low satisfaction 47.8%. According to the technical-scientific dimension they manifested; 3.3% high satisfaction, 39.1% average satisfaction and 57.6% low satisfaction. Also the environment dimension, I present high satisfaction 12%, average satisfaction 46.7% and low satisfaction 41.3%. **Concluding**; that the mothers who attend the health center Peru IV Zone presented a medium level of satisfaction, regarding the quality of care received in the growth and development controls in preschool of said health establishment.

**Keywords:** level of satisfaction, quality, growth and development.

## INDICE DE TABLAS

- Tabla 1.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro de Salud Peru IV Zona , del distrito de San Martin de Porres, Lima 2019. (N=92) ..... 12
- Tabla 2.** Criterios de la dimensión humana con mayor predominio en el nivel de insatisfacción sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martin de Porres. Lima 2019 (N=92)..... 14
- Tabla 3.** Criterios de la dimensión Técnico - científico con mayor predominio en el nivel de insatisfacción sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martin de Porres. Lima 2019 (N=92)..... 15
- Tabla 4.** Criterios de la dimensión entorno con mayor predominio en el nivel de insatisfacción sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martin de Porres. Lima 2019 (N=92)..... 16

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción de la madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro de Salud Peru IV Zona, del distrito de San Martin de Porres, Lima 2019. (N=92) .....	13
--	----

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXOS A.</b> Operacionalización de la variable o variables .....	29
<b>ANEXOS B.</b> Instrumentos De Recolección De Datos .....	30
<b>ANEXOS C.</b> Consentimiento Informado y/o Asentimiento Informado.....	32

## I. INTRODUCCION

Según la organización mundial de la salud (OMS), los niños representan el futuro del país, su correcto crecimiento y desarrollo debe de ser una de las máximas prioridades para todas las sociedades. Los niños y los recién nacidos son en particular vulnerables a padecer diversas enfermedades infectocontagiosas, que debieron ser prevenibles o evitadas en su mayoría, por ende es necesario la constante vigilancia y supervisión del correcto crecimiento y desarrollo de los infantes (1).

En un mundo globalizado, donde día a día se observa un gran aumento tecnológico, informativo y conciencia social, donde adquiere mayor importancia la economía, la sociología y las disciplinas de la salud; los cuales están al alcance de muchas personas, los profesionales de la ciencias de salud, en especial de enfermería enfrentan el reto constante de mejorar sus procesos de atención, con el objetivo de brindar cuidados con gran calidad a los usuarios y poder satisfacer sus necesidades (2) .

Actualmente nos encontramos frente a un sistema de salud que cuenta con usuarios más exigentes, más aliados a los medios de comunicación, con mayores conocimientos en salud, demandando mejoras sanitarias que aumentan su nivel de satisfacción, todos estos procesos implican el funcionamiento del sistema de salud, donde es necesario valorar cada vez más la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios prestados.

La OMS, señala que las definiciones y los enfoques de mediciones de calidad de la atención sanitaria no suelen abordar las complejidades involucradas en la comprensión de la calidad de atención, muchas veces minimizando el rol del personal de salud, paciente y familia, en la capacidad de aceptación y aumento de confianza, basándose en estándares de intervenciones y accesibilidad en el paciente, ayudándolo a lograr una mejor satisfacción en los servicios de salud que se brinda según etapa de vida (3).

La Organización Panamericana De La Salud (OPS), busca mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud, mejorando los sistemas de salud, considerando la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios. La satisfacción de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud (4).

El Ministerio De Salud (MINSA), ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud de manera directa, a través del uso de la tecnología médica y la ciencia en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. De tal manera se logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (5).

Según el INEI 2017. En el Peru hay un incremento de las cifras de niños y niñas de 0 a 11 años de edad, siendo aproximadamente 6 millones 922 mil niños y niñas, los cuales el 22% representan la población total del país. Donde el 50,8% son varones y el 49,2% son mujeres. Conforme ha ido incrementando la población infantil, sigue persistiendo diversos problemas de salud que merecen una atención prioritaria, siendo los principales problemas; la anemia infantil, obesidad infantil, desnutrición crónica, disminución de la cobertura de inmunizaciones, aumento de la tasa de mortalidad infantil; todas estas negatividades del sistema de salud, que deben evitar en los constantes y correctos controles de crecimiento y desarrollo (6).

Por otro lado, de acuerdo a la norma técnica, se considera a los controles de crecimiento y desarrollo como la actividad preventiva y promocional de mayor importancia que debe cumplir el personal de salud en especial la enfermera, brindando un cuidado integral al niño menor de 5 años por sus condiciones de vulnerabilidad, realizando la valoración física, emocional, psicomotriz y social, con trabajo en conjunto; con la familia y la comunidad, permitiendo así determinar cualquier factor de riesgo o alteración durante el transcurso de su desarrollo (7).

Es así que el control de crecimiento y desarrollo se convierte en la base de la atención integral y adquiere un gran valor para la detección de alteraciones

durante el proceso de desarrollo del niño. En este proceso influye numerosos factores: físicos, biológicos, nutricionales y psicosociales; por tanto la vigilancia de crecimiento y desarrollo constituye una tarea que debe compartir la familia, comunidad y los servicios sociales, en especial los de salud.

La enfermera cumple un rol importante durante la evaluación a los controles de CRED, debido al desempeño de su labor asistencial, administrativo, docencia e investigación, trabajando en conjunto con el niño y familia; logrando crear estilos de vida saludable, disminución de riesgos, vigilancia constante y detección de alteraciones (8).

Así mismo se pudo observar en el centro de salud Peru IV Zona, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, donde se evidenció mucho desinterés por parte de la madre de familia que acudía a los controles de crecimiento y desarrollo, sobre todo en niños en etapa pre escolar, observándose mucha insatisfacción por parte de la atención que se le brindaba al infante en cada evaluación.

Las madres de familia que acuden a los controles de CRED, cumplen un rol primordial, ya que son las primeras que garantizan los cuidados de los infantes. Donde es relevante la percepción de las madres de familia sobre el servicio de crecimiento y desarrollo, lo que genera niveles de satisfacción o insatisfacción en la calidad de atención, que se le brinda en cada evaluación al niño, lo cual redundaría en su fidelidad con el servicio. Wittaker, dice «actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas», siendo así, el agrado del usuario está conectado de manera positiva al cumplimiento del rol de enfermería, lo que se conoce como eficiencia y eficacia, dependiendo sin duda alguna, en la atención de calidad que da el profesional de enfermería, que está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada (9). Por lo que es muy importante la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro del componente CRED y sobre todo en la etapa pre escolar, es donde ellos hacen descubrimientos de su cuerpo, reconocen sus roles, van a la escuela, hacen amistades y aprenden actitudes buenas y malas con respecto a la vida cotidiana (10). Así mismo la calidad de atención debe ser oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, donde debe involucrar a todo el personal de salud (11). Por ende la calidad de atención en salud; se basa en características

técnicas, humanas y de entorno que busquen lograr una satisfacción óptima en las madres de familia que acuden a los controles de crecimiento y desarrollo y lograr una mejor aceptación e interacción con el personal de salud y familia (12).

Dentro de las investigaciones internacionales se señala a Flores Y. y Ortiz F. (13); en su estudio titulado Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano, encontraron que la tecnología y los medios de comunicación influyen en la percepción de satisfacción de las madres de familia en los controles de CRED, haciendo que de las 87 madres encuestas, el 60% incumpla a los controles, así mismo Monteiro F. (14); señalan que dentro las características sociodemográficas de las madres de familia la edad promedio fue de 28 años, el 37% fue soltera, el 47% mantiene secundaria completa, donde concluyo, que la evaluación de la satisfacción del paciente debe ser realizada de forma continua y siempre usada como estrategia para verificar la calidad del servicio, a su vez Delgado C. (15); en su investigación señala que el 61.9% refiere que el trato que brinda el personal de enfermería es excelente, además el 99.1% de los usuarios del área de estimulación temprana califican la calidad de atención como buena, además Caizabanda L. (16); realizo un estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario en el cuidado del niño en el servicio de pediatría, el cual presento de las 90 madres encuestadas, el 60% estas satisfechas con la atención recibida por la enfermera, mientras el 40% presento insatisfacción por el servicio recibido. A su vez investigaciones nacionales, como la de Angulo F. (12); donde señalo que el nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del servicio de CRED fue medidamente satisfecho 96,7%, con una correlación positiva directa  $p\text{-valor} = 0,023$ , además Albornoz D. y Arica D.(17), mencionaron en su estudio que el 51,2% de las madres tuvieron un nivel de satisfacción medio, un 46,3% tuvieron satisfacción alta y un 2,5% presento satisfacción baja, así mismo Chunga C.(18); en su investigación mencionaron que las madres presentaron un nivel de satisfacción alta de 57,3%, un 40,9% satisfacción medio y un 1,8% nivel de satisfacción bajo, a su vez Miliam K. (19); en su investigación señalo que la seguridad de la enfermera frente a la evaluación de CRED fue un 32%, empatía 44%, donde presento un 41% percepción de nivel medio de calidad de atención de enfermería, un 37% es baja y un 22% es alta, por ultimo Quispe M. (20); donde en su estudio llegaron a los resultados que el 48.1% de las madres

presentaron satisfacción media, 44,4% satisfacción completa, y un 7,41 insatisfacción, llegando a la conclusión, que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es de satisfacción media.

Es por ello que los controles de crecimiento y desarrollo son fundamentales para brindar y asegurar un mejor futuro del infante (21). La evaluación de CRED en el pre escolar comprende desde los 2 a 5 años de edad (22). Donde involucra una serie de cambios físicos, coordinación, motora, sensoriales, cognitivo, de lenguaje y de apego (10). Donde el nivel de satisfacción que la madre de familia suele percibir sobre la calidad de atención que le brinda la enfermera en cada evaluación de control de CRED, permite fortalecer el conocimiento de la madre, a través de una buena recepción de información, disminuye la problemática deserción o inasistencia, garantizando una mayor fidelidad hacia el servicio y mejorando la practica asistencial (23)(24).

Por lo tanto el tema abordado en esta investigación fue justificable y necesario, para que exista mayor compromiso en el sistema de salud. Revisando literaturas y bibliografías de calidad nacional e internacional, se pudo identificar que existen escasos estudios que investiguen el nivel de satisfacción materno en niños de etapa pre escolar y en especial en la zona de estudios, donde no se evidencia hallazgos relacionados con esta problemática, más bien se evidencia poca acogida por parte de la madre de familia o apoderado en la asistencia a los controles de CRED, debido a que muchas veces refieren una insatisfacción en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería de dicho servicio. Por ende el presente estudio busca concientizar y justificar la necesidad de abordar esta temática. El tema tiene aporte practico, ya que; brinda información actualizada al establecimiento de salud, llegando a establecer; planes y estrategias al servicio de crecimiento y desarrollo, sobre todo al personal de enfermería, con la finalidad de lograr una mejor calidad de atención al paciente y familia y obtener un mejor nivel de satisfacción. En el aporte teórico; contribuye con nuevos conocimientos en el área de calidad del sector de salud, incentivando el trabajo conjunto con el personal de enfermería. Como aporte metodológico, este estudio contribuye al desarrollo y consolidación de una salud integral y de calidad, con un trato humanizado, a través del uso de un instrumento elaborado

por una investigadora peruana, el cual está adaptado a nuestra realidad, donde determina el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el servicio de CRED, por parte de la madre de familia. El objetivo de estudio es determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del centro de salud Peru IV Zona, lima 2019.

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

La investigación presenta las siguientes características; por su carácter, es un diseño no experimental, por cuanto no existe manipulación alguna de las variables, su enfoque; es cuantitativa, por su finalidad; es descriptivo, debido a que busca la resolución de problemas y por su temporalidad es de corte transversal, ya que se realizó en un específico tiempo (25).

### **2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO**

La población estuvo constituida por 80 madres de familia de niños en etapa pre escolar que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Peru IV Zona, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, perteneciendo a la DIRIS Lima Norte, quienes fueron seleccionadas de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión presentados en el estudio. Siendo sus criterios de inclusión; que las informantes sean madres de familia de niños en etapa pre escolar, madres de familia que pertenezcan a dicha jurisdicción, madres de familia que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo y madres que desean participar en dicha investigación. Los criterios de exclusión; son para madres de niños que no pertenecen a la jurisdicción, madres que no desean participar en dicho estudio y madres que no acuden al control de crecimiento y desarrollo.

### **2.3 VARIABLE (S) DE ESTUDIO**

El estudio presenta una variable principal, que es nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo. Según su naturaleza, es una variable cuantitativa, y su escala de medición es la ordinal.

**Definición conceptual de variable principal:** se entiende por satisfacción de las madres de familia sobre la calidad de atención a los controles de crecimiento y desarrollo; el resultado producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe por parte del personal de

enfermería, logrando cumplir con las necesidades del individuo o familia (26) (27).

**Definición Operacional De Variable Principal:** se entiende por nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la calidad de atención a los controles de crecimiento y desarrollo; producto de la complacencia que manifiesta las madres de familia que depende de la existencia de factores o dimensiones que interfieren en las madres de familia con niños en etapa pre escolar que acuden al C.S. Peru IV Zona, al momento de las mismas, dentro de las dimensiones; dimensión técnica- científica; representa a la base central de la calidad o la capacidad del personal de salud de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. Dimensión humana; es el trato y relación entre personal de salud y paciente. Dimensión del entorno; son las características o condiciones en que atiende el servicio de CRED. Los cuales fueron medidos por el cuestionario nivel de satisfacción de las madres de familia, elaborado por la investigadora y licenciada en enfermería Quispe Michel – 2018 (20).

#### **2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION:**

La técnica que se elaboró en el trabajo de campo, es la encuesta; la cual nos ayudó a recolectar información precisa y eficaz (25). Para medir el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la calidad de atención en los controles de CRED en niños en etapa pre escolar. Así mismo se utilizó el instrumento de recolección de datos; Cuestionario de Nivel de Satisfacción sobre la calidad en CRED – 2018, elaborado por una Licenciada de enfermería en su investigación titulada; Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, 2018, quien presento un grado de validez y confiabilidad a través de un alfa de Cronbach de 0,822; el cual comprendió de 25 ítems referidos en 03 dimensiones de la variable; para la dimensión humana corresponden los ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8 y 9; para la dimensión técnico - científico: 10, 11,12,13,14,15,16,17,18,19 y 20; y por ultimo para la dimensión entorno corresponden los ítems 21,22,23,24 y 25, cada ítem cuenta con respuestas politomicas, donde corresponde; siempre (2), a veces (1) y nunca (0).

## **2.5. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS:**

### **2.5.1 AUTORIZACION Y COORDINACION PREVIAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS:**

Para iniciar la recolección de datos, se realizaron gestiones frente a las autoridades del Centro De Salud Peru IV Zona. Primero se solicitó una carta de presentación de la universidad hacia dicho establecimiento de salud y nos dirigimos a la directora médica y a la licenciada de enfermería, jefa del servicio de CRED, quienes nos otorgaron la autorización para llevar a cabo dicho estudio de investigación, lográndose iniciar las intervenciones programadas. Así mismo se nos facilitó la base de datos del sistema de CRED, donde se observa los datos de los niños en etapa pre escolar que acuden a los controles de crecimiento y desarrollo y la relación de asistencias a las evaluaciones. Es así que diariamente en ambos turnos, tanto mañana y tarde, se logró captar a las madres de familia para la realización de dicha encuesta, con previa información y aceptación a través del consentimiento informado.

### **2.5.2 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS(S) DE RECOLECCION DE DATOS**

La recolección de datos se realizó en el mes de septiembre del presente año, se tomaron 18 días de lunes a viernes para realizar la captación de las madres de familia y/o apoderadas de niños que cumplan con los criterios de inclusión establecidos. Además, al finalizar el trabajo de campo, se procedió a revisar cada una de las encuestas tomadas, se realizó la codificación de cada una de ellas, verificándose la calidad del llenado y todos los datos correspondientes.

## **2.6 METODO DE ANALISIS ESTADISTICO**

Los datos obtenidos fueron ingresados a una base de datos del programa de Excel 2016, así mismo se elaboró un software estadístico SPSS Statistics 20, donde se realizó la exportación del Excel al software, donde se evaluó la confiabilidad del instrumento; determinándose el alfa de Crombach, dando como resultado 0,804. Utilizándose pruebas estadísticas de frecuencias y descriptivas.

Para el análisis de los datos e información nos guiamos de la investigación ejecutada por la investigadora peruana; la licenciada de enfermería Quispe

Michel. Además se elaboró gráficos, tablas; que nos permitieron una mejor percepción de dicha investigación (28)

## **2.7 ASPECTOS ETICOS**

Para la elaboración de la investigación, se tomó en cuenta la protección de cada uno de los participantes, que se unieron a este estudio, donde prevalecieron constantemente los principios de bioética; de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia (29) (30).

### **Principio de Autonomía**

Este principio, se aplicó rigurosamente en esta investigación, al captar a las madres de familia, se respetó sus decisiones y la libre voluntad de participación en dicho estudio. A cada una de ellas, se le explico la finalidad del estudio y los beneficios que traía consigo y finalmente se concluyó con el consentimiento informado para que su participación sea de manera correcta (31) (32).

### **Principio de Beneficencia**

A las madres de familias y/o apoderadas, se les explico sobre los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de esta investigación. Al determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención por parte de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo, permitió establecer mejores estrategias, por parte del personal de enfermería para promover una atención integral en nuestros niños y niñas.

### **Principio de No Maleficencia**

Se explicó a cada una de las madres de familia que su participación en esta investigación no implica ningún riesgo o daño a su salud e integridad individual, ni en las de sus hijos. Además, que sus identidades no serán reveladas (33).

### **Principio de Justicia**

Todos los integrantes que participaron en la investigación, fueron tratados con respeto, amabilidad, tratando a todos por igual, sin discriminaciones, ni preferencia alguna (34).

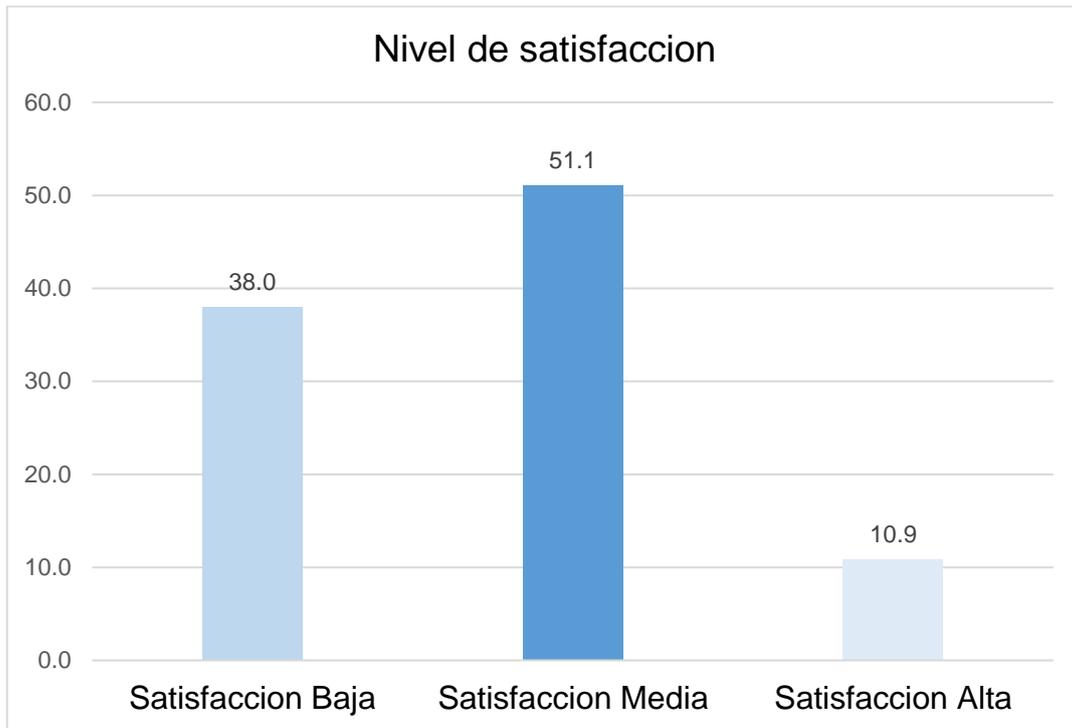
### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro de Salud Peru IV Zona , del distrito de San Martín de Porres, Lima 2019. (N=92)

Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en CRED									
Dimensión	Humana		Técnico - científico		Entorno		total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Satisfacción Alta	29	31.5	3	3.3	11	12.0	10	10.9	
satisfacción Media	19	20.7	36	39.1	43	46.7	47	51.1	
satisfacción Baja	44	47.8	53	57.6	38	41.3	35	38.0	
Total	92	100	92	100	92	100	92	100	

En la presente tabla, se observa los resultados del nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad que reciben en el servicio de CRED; donde obtuvieron; una satisfacción alta de 10,9%, satisfacción media de 51,1% y satisfacción baja de 38,0%. En cuanto a las dimensiones; la dimensión humana presentó un nivel de satisfacción alta de 31,5%, satisfacción media de 20,7% y satisfacción baja de 47,8%. En cuanto a la dimensión técnico- científico presentó un nivel de satisfacción alta de 3,3%, una satisfacción media de 39,1% y una satisfacción baja de 57,6%. Así mismo la dimensión entorno, manifestó una satisfacción alta de 12%, una satisfacción media de 46,7% y una satisfacción baja de 41,3%.

**Figura 1.** Nivel de satisfacción de la madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro de Salud Peru IV Zona, del distrito de San Martin de Porres, Lima 2019. (N=92)



En la primera figura se observa que el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo que reciben los pres escolares; presentaron un 10,9% de satisfacción alta, un 38% de satisfacción baja y un 51,1% de satisfacción media.

**Tabla 2.** Criterios de la dimensión humana con mayor predominio en el nivel de satisfacción baja sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martín de Porres. Lima 2019 (N=92)

Criterios	Dimensión humana					
	Siempre		A veces		Nunca	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad del niño.	39	42.4	31	33.7	22	23.9
La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.	35	38.0	42	45.7	15	16.3
La enfermera la trata con respeto durante la consulta.	65	70.7	13	14.1	14	15.2

En la tabla 2, se observa los criterios de la dimensión humana que presentaron un menor predominio en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en CRED, donde manifestaron que las enfermeras informan sobre la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad del niño, manifestaron siempre un 42,2%, a veces 33,7% y nunca 23,9%. En cuanto la enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado manifestaron 38%, a veces 45,7% y nunca 16,3%. En cuanto la enfermera la trata con respeto durante la consulta; refirieron siempre 70,7%, a veces 14,1% y nunca 15,2%.

**Tabla 3.** Criterios de la dimensión Técnico - científico con mayor predominio en el nivel de satisfacción baja sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martín de Porres. Lima 2019 (N=92).

Criterios	Dimensión Técnica					
	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).	9	9,8	53	57,6	30	32,6
La enfermera sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.	34	37	29	31,5	29	31,5
El tiempo de espera para la atención de su niño (a) y el tiempo que dura la evaluación es adecuado.	21	22,8	27	29,3	44	47,8

En la tabla 3, se observa los criterios de la dimensión técnico - científico que presentaron un menor predominio en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en CRED, donde manifestaron que la enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a); siempre 9,8%, a veces 57,6% y nunca 32,6%. En cuanto la enfermera sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa manifestaron; siempre 37%, a veces 31,5% y nunca 31,5%. En cuanto a el tiempo de espera para la atención de su niño (a) y el tiempo que dura la evaluación es adecuado, refirieron siempre 22,8%, a veces 29,3% y nunca 47,8.

**Tabla 4.** Criterios de la dimensión entorno con mayor predominio en el nivel de satisfacción baja sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo de pre escolares del Centro de Salud Peru IV Zona, en el distrito de San Martín de Porres. Lima 2019 (N=92)

Criterio	Dimensión Entorno					
	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
El consultorio de CRED es limpio y ordenado	39	42.4	30	32.6	23	25.0
Se mantiene la privacidad durante el control de su niño	23	25.0	44	47.8	25	27.2
El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	15	16.3	42	45.7	35	38.0

En la tabla 4, se observa los criterios de la dimensión entorno que presentaron un menor predominio en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en CRED, donde refirieron que el consultorio de CRED es limpio y ordenado; siempre 42,4%, a veces 32,6% y nunca 25%. En cuanto se mantiene la privacidad durante el control de su niño, manifestaron siempre 25%, a veces 47,8% y nunca 27,2%. Así mismo el consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia y otros, manifestaron siempre 16,3%, a veces 45,7% y nunca 38%.

## IV. DISCUSION

### 4.1 DISCUSION

En esta área se comparan los resultados obtenidos en la presente investigación con estudios anteriores y a partir de ellos se concluye lo siguiente:

De todos los estudios mencionados en dicha investigación, donde 4 son de origen internacional y 5 son de origen nacional. Los internacionales fueron elaborados en Brasil, Ecuador y Colombia. Mientras que, los de origen nacional; fueron dados en los departamento de Piura, Lima y Puno.

El crecimiento y desarrollo del pre escolar debe ser integral y armonioso con un trabajo en conjunto con la familia y el personal de salud, para que el niño logre las conductas esperadas de acorde a su edad, donde su déficit significa la posibilidad de diversos riesgos o retrasos. Esto es coherente con la teorista Jean Watson, donde considera a los individuos como “un ser en el mundo”, siendo el conjunto de alma, cuerpo y espíritu, donde el personal de enfermería no debe de descuidar estos aspectos en el paciente, así sea un pre escolar o un adulto. Así mismo la teoría del logro de metas de Imogene King; donde el proceso interpersonal de interacción y transacciones influyen en la relación del paciente, familia y personal de salud, mejorando la percepción del usuario.

El nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención que reciben en los controles de crecimiento y desarrollo, se mantiene como el resultado que manifiesta el usuario como respuesta a la percepción frente a la calidad de atención que recibe en un determinado servicio o centro sanitario, donde se puede cumplir y satisfacer sus necesidades, logrando una atención integral. Además se encuentra asociado por aspectos; tales como humano, técnico-científico y entorno.

En el presente estudio, se observa que el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención obtenida en los controles de crecimiento y desarrollo fueron; satisfacción alta 10,9%, satisfacción media 51,1% y satisfacción baja 38%. Los hallazgos concuerdan con la investigadora Caizabanda L.(16) , donde en su investigación señalo que el 60% de las madres encuestadas manifestaron una

insatisfacción sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en los controles de crecimiento y desarrollo y esto se debería al poco personal que labora en los respectivos servicios.

Por otro lado Quispe Michael (35), en su investigación sobre el nivel de satisfacción en la calidad que reciben las madres de familia de niños en etapa pre escolar que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo es de satisfacción media.

De acuerdo a la dimensión humana presento una satisfacción alta de 31,5%, satisfacción media de 20,7% y satisfacción baja 47,8%. De acuerdo a la dimensión técnico- científico manifestaron; una satisfacción alta de 3,3%, satisfacción media 39,1% y satisfacción baja 57,6%. Así mismo la dimensión entorno, presento una satisfacción alta de 12%, satisfacción media 46,7% y satisfacción baja 41,3%. Esto coincide con los resultados de la investigadora Albornoz y Arica (17), donde mencionaron que la dimensión humana se ve reflejada en el trato humano a los pacientes y familiares, respetando los derechos y deberes del usuario, la dimensión técnico – científico representa el conocimiento disponible para lograr el mayor entendimiento y participación de la madre de familia o apoderado, en la dimensión entorno hace referencia a las características del centro de salud, donde en el Peru existe un déficit de infraestructura y ambientación en el sector salud, sobre todo para la atención del primer nivel.

Las diversas dimensiones presentan criterios, donde los ítems que manifestaron mayor predominio en la baja satisfacción sobre la calidad de atención; siendo en la dimensión humana; donde manifestaron que las enfermeras informan sobre la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad del niño, manifestaron siempre un 42,2%, a veces 33,7% y nunca 23,9%. En cuanto la enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado manifestaron 38%, a veces 45,7% y nunca 16,3%. En cuanto la enfermera la trata con respeto durante la consulta; refirieron siempre 70,7%, a veces 14,1% y nunca 15,2%. Estos criterios son aquellos, los cuales las madres de familia mencionan su insatisfacción sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo brindado por la enfermera.

En cuanto a los criterios mencionados en la dimensión técnica; que obtuvieron mayor predominio, los criterios; la enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a); siempre 9,8%, a veces 57,6% y nunca 32,6%. En cuanto la enfermera sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa manifestaron; siempre 37%, a veces 31,5% y nunca 31,5%. En cuanto a el tiempo de espera para la atención de su niño (a) y el tiempo que dura la evaluación es adecuado, refirieron siempre 22,8%, a veces 29,3% y nunca 47,8.

A la vez en la dimensión entorno, los criterios que obtuvieron mayor predominio, fueron; donde refirieron que el consultorio de CRED es limpio y ordenado; siempre 42,4%, a veces 32,6% y nunca 25%. En cuanto se mantiene la privacidad durante el control de su niño, manifestaron siempre 25%, a veces 47,8% y nunca 27,2%. Así mismo el consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia y otros, manifestaron siempre 16,3%, a veces 45,7% y nunca 38%. Y esto se corrobora ya que durante la aplicación del instrumento para la recolección de datos se puede apreciar las condiciones en que se realiza las evaluación de crecimiento y desarrollo, donde se observó la ausencia de balanza para pre escolares, siendo trasladados al servicio de triaje para que se les puede hacer la antropometría respectiva, constante ingreso de personal de diferentes áreas, poca ventilación, escasez del material para el lavado de manos, muy pocos objetos llamativos, muy poco espacio para el traslado del personal de salud y paciente.

Durante el trabajo en campo en dicho centro de salud, se observó que muchos niños en etapa pre escolar no acuden a los controles de manera regular, y esto se debe muchas veces a la influencia del nivel de satisfacción de las madres de familia sobre el servicio de control de crecimiento y desarrollo, y en lo peor de los casos, algunos niños con problemas o alteraciones psicomotoras o en áreas cognitivas no reciben la atención debida y derivamiento a centro especializados, además es importante resaltar que solo se observó la presencia de un solo personal de enfermería para el servicio de CRED, evaluando de 6 a 8 niños en cada turno y debido al incremento de la población, existe una disminución de citas o cupos diarios, donde las evaluaciones no duran lo adecuado; ocasionando el malestar de la madres de familia o apoderados, produciendo una insatisfacción del usuario, que conlleva a una deserción a los controles y por

ende, una baja cobertura en las evaluaciones de crecimiento y desarrollo, una minimización en el cumplimiento de los paquetes de atención, que le corresponde al niño en etapa pre escolar.

Por ello, esta investigación es de suma importancia, para poder obtener datos relevantes, y determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad en los controles de crecimiento y desarrollo, permitiendo así una autoevaluación frente al trabajo de la enfermera, y la importancia del trabajo multidisciplinario, donde favorezcan al desarrollo integral del niño y la integración de la familia.

Finalmente mencionar, que se está de acuerdo con lo señalado por la investigadora Quispe Michel, en su estudio, donde señalo que es necesario fortalecer o cambiar estrategias que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción de las madres de familia, logrando un mayor compromiso, concientización y crear una cultura de salud sobre la importancia de los controles de crecimiento y desarrollo en nuestros niños.

## 4.2 CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del centro de salud Peru IV Zona, fue satisfacción alta 10,9%, satisfacción media 51,1% y satisfacción baja 38%.
- En la dimensión humana, los niveles de satisfacción fueron; satisfacción alta 31,5%, satisfacción media 20,7% y satisfacción baja 47,8%.
- En la dimensión técnico – científico, los niveles de satisfacción fueron; satisfacción alta 3,3%, satisfacción media 39,1% y satisfacción baja 57,6%.
- En la dimensión entorno, los niveles de satisfacción fueron; satisfacción alta 12%, satisfacción media 46,7% y satisfacción baja 41,3%.

### 4.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los centros de salud, el realizar evaluaciones continuas sobre la percepción que tienen los pacientes con la atención recibida en los controles de crecimiento y desarrollo por parte del personal de enfermería.
- Crear estrategias o políticas de capacitación orientadas a la calidad de atención en los servicios de crecimiento y desarrollo para lograr un nivel de satisfacción completo en las madres de familia, contribuyendo a la mejora de la atención del binomio madre-niño, a través de una interacción constante y trato humanizado, usando menos lenguaje técnico y optar por información más clara y entendible.
- Se recomienda al personal de enfermería, constantes capacitaciones en avances y/o actualizaciones en el campo de la salud, para lograr evaluaciones de CRED de manera integral, realizando las intervenciones que corresponden a cada paquete de atención que se debe de brindar de acuerdo a etapa de vida.
- Se recomienda realizar estudios de investigación sobre el nivel de satisfacción en cuanto a la atención que brinda el personal de enfermería, tomando en cuenta, centros de salud de primer nivel.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS. La Salud en el Mundo [sede web] 2015 [citado 2019 sep 11].[internet]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/previous/es/>
2. Paravic. Nursing in the era of Globalization [sede web] 2010 [citado 2019 Sep 12]. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v16n1/art\\_02.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v16n1/art_02.pdf)
3. Syed S., Leatherman S., Mensah N. Improving the quality of health care across the health system. Bulletin of the World Health Organization [sede web]. 2018 [cittado 2019 Sep 15];96(12):799. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
4. OPS. Calidad de atención en los establecimientos de salud [sede web]. 2015 [citado 2019 Sep 15]. Disponible en: [https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900)
5. MINSA. Sistema de Gestion de la Calidad en Salud. 2017 [citado 2019 Sep 15]; Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-1.pdf)
6. INEI. Cerca de 7 millones de niñas y niños viven en el Perú [Internet]. 2017 [citado 2019 Jun 22]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-viven-en-el-peru-9010/imprimir/>
7. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Perú: Ministerio de salud; 2017. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
8. Arco O., Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud. Red de Revistas científicas Scielo [revista en internet] 2018 [cited 2019 Sep 15]; 20 (2): [171–82]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>

9. Teoría General de las Actitudes [sede web] 2016 [citado 2019 Sep 15]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8906/02CapituloPartel.pdf;jsessionid=>
10. Arce M. Crecimiento y desarrollo infantil temprano. Rev Peru Med Exp Salud Publica [revista en internet] 2015 [citado 2019 sep 15]; 32 (3):Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000300023](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000300023)
11. Zafra J., Veramendi L. Problemas en la calidad de atención en salud :oportunidad de mejora.Red de revistas científicas Scielo. [revista en internet] 2015 [citado 2019 sep 15]; 76(1): Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017)
12. Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe. [Tesis doctoral]. Peru: Universidad Cesar Vallejo;2018. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo\\_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Flores Y., Ortiz E. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano: Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2012; 20(2). Disponible en: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
14. Monteiro F. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar. [Tesis maestria]. Chile: Universidad de Chile; 2015. Disponible en: [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis\\_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=A4F683619BE4BBEB5A13D70AD72C2618?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=A4F683619BE4BBEB5A13D70AD72C2618?sequence=1)
15. Delgado F., Andrade X. Percepción de la calidad de atención en salud en el centro de desarrollo infantil. [Tesis licenciatura]. Ecuador: Universidad De Cuenca Facultad De Ciencias Médicas; 2013. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5297/1/MED227.pdf>

16. Caizabanda L. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA. [Teis licenciatura]. Ecuador: Universidad De Ambato; 2015. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2c%20Gladys%20Marisol.pdf>
17. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud villa los ángeles. [Tesis licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO - Albornoz Rojas%2C Diana Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio cred en el establecimiento de salud consuelo de velasco periodo febrero – marzo. [Tesis licenciatura]. Lima - Perú: Universidad De Piura; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Miliam k. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en CRED. [Tesis licenciatura]. Chiclayo- Peru: Universidad Señor De Sipan; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5761/Milián Huertas%2C Karen Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2. [Tesis licenciatura]. Puno - Perú: Universidad San Martín de Porres; 2016. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro\\_ssa](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa)
21. Gil G., Sanchez G. Ministerio De Educación Dirección De Educación Preescolar Ministerio De La Familia: Educación inicial o preescolar: el niño

- y la niña menores de tres años. algunas orientaciones a los docentes [revista en internet] 2014 [citado 2019 Jun 22]; 8(27): 535- 543. Disponible: Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35602713.pdf>
22. Ministério da Saúde. Síntese de evidências para políticas de saúde: promovendo o desenvolvimento na primeira infância [revista en internet] 2016 [citado 2019 Sep 17]. Disponible en: [http://brasil.evipnet.org/wp-content/uploads/2016/11/sintese\\_primeira\\_infancia\\_nov\\_16.pdf](http://brasil.evipnet.org/wp-content/uploads/2016/11/sintese_primeira_infancia_nov_16.pdf)
  23. zarate A., Castro U. Revista Pediatría: Crecimiento y desarrollo normal del preescolar, una mirada desde la atención primaria [revista en internet] 2017 [citado 2019 sep 17]; 14(2). Disponible en: <http://revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/6.html>
  24. Aquino M., Sulpino A., Queiroz M. Ação educativa com idoso em serviço ambulatorial de geriatria: um relato de experiência. Rev Pesqui Cuid é Fundam Online [revista en Internet] 2018 [citado 2019 Sep 17]; 5(10): Disponible en: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/7651/6620>
  25. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. BLM. Metodología de la Investigación. 2014;6to:632.
  26. Adalberto E., Llinas D. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Vol. 26, Barranquilla - Colombia. 2010.
  27. Borré Y., Vega Y. Perceived quality of nursing care for hospitalized patients. Cienc y Enferm. 2014;20(3):81–94. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)
  28. Fistera. Metodología investigación: Representación gráfica en el Análisis de Datos. [citado 2019 Sep 27]. Disponible en: <https://www.fistera.com/formacion/metodologia-investigacion/representacion-grafica-analisis-datos/>
  29. Osorio J. Principios eticos de la investigacion en seres humanos y en animales. 2000;60:255–8. [Revista en Internet]. 2000 [citado 2019 oct 1];

- 255 -258. Disponible:  
[http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60\\_n2\\_255\\_258.pdf](http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf)
30. Carcausto W., Morales J. Publicaciones sobre ética en la investigación en revistas biomédicas peruanas indizadas. An la Fac Med. 2017 Jul 17;78(2):57. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200009)
31. Ortiz P, Patricio Burdiles P. Consentimiento informado. Rev Médica Clínica Las Condes [Revista en internet]. 2010 [citado 2019 oct 5];21(4):644–52. Disponible en:  
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864010705824>
32. Castillo L., Rodríguez N. El consentimiento informado en la actualidad, su evolución y el punto de vista del experto jurídico [Revista en internet] 2015 [citado 2019 oct 10]. Vol. 14. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/anaradmex/arm-2015/arm152f.pdf>
33. Quesada F. La bioética y los derechos humanos. una perspectiva filosófica sobre la justicia en la investigación científica y experimentación clínica con seres humanos. [Revista en internet] 2015 [citado 2019 oct 10] ;5(2/4):19–21. Disponible en:  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152013000200004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152013000200004)
34. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. [Revista en Internet]. 2010 [cited 2019 Sep 29];22:121–57. Disponible en: <http://www.uv.es/gibuv>
35. Caizabanda L. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del hpda [Tesis licenciatura]. Ambato - Ecuador: Universidad de Ambato; 2014. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## ANEXOS A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE								
"Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro de Salud Peru IV Zona, Lima 2019"								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de Satisfacción	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa  Escala de medición: ordinal	Se entiende como el producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe por parte del personal de enfermería.	Es la complacencia de las madres con la atención recibida del enfermero en los controles de CRED, donde interviene el conocimiento del personal de salud, las condiciones del ambiente y el trato humanizado.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9)	Nivel de satisfacción Alta.	Puntaje de 40-50 será considerado como nivel de satisfacción alta.
				Técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Integridad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	11 (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)	Nivel de satisfacción Media.	Puntaje de 28-39 será considerado como nivel de satisfacción Media.
				Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Individualidad</li> </ul>	5 (21,22,23,24,25)	Nivel de satisfacción Baja.	Puntaje de 0-27 será considerado como nivel de satisfacción baja.

## ANEXOS B. Instrumentos De Recolección De Datos

### FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**Cuestionario sobre:** Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en los controles de crecimiento y desarrollo en etapa pre escolar del Centro De Salud Peru IV Zona, Lima 2019

**Instrucción:** A continuación se le presenta un listado de preguntas que según a su criterio debe marcar con un aspa (x) su respuesta.

#### DATOS GENERALES

➤ Edad de su hijo (a):

➤ Usuario: Nuevo:  Continuador:

PREGUNTAS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
N°	DIMENSION HUMANA			
01	Al ingresar Al Consultorio de CRED la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
02	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño.			
03	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
04	durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado			
05	La enfermera le brinda explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño.			
06	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
07	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad del niño.			
08	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como; llantos u otros.			

09	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño y felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud			
N°	<b>DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
10	La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño (a).			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).			
12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
13	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
14	La enfermera sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño (a): el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).			
17	La enfermera aclara sus dudas o preguntas sobre la crianza de su niño (a).			
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, entre otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño (a) y el tiempo que dura la evaluación es adecuado.			
N°	<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
21	El consultorio de CRED es limpio y ordenado			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño (a) se sienta cómodo (a), colores, luz, adornos, etc.			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño (a).			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

## **ANEXOS C. Consentimiento Informado y/o Asentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

- NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_
- LUGAR: \_\_\_\_\_

Manifiesto que he recibido información suficiente sobre la investigación titulada “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS CONTROLES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN ETAPA PRE ESCOLAR DEL CENTRO DE SALUD PERU IV ZONA, LIMA 2019. Cuya autora de Bachiller Ávila Medrano Kellin Belen, quien me ha explicado la finalidad del estudio señalándome que la información que proporcione será utilizada manteniendo mi identidad en reserva y anonimato, por tal motivo acepto ser encuestado(a) con el propósito de contribuir a la realización del estudio que fortalecerá una atención integral de salud.

Asimismo preciso que podré retirarme en cualquier momento si lo considerase conveniente. Además, me señalaron que los resultados serán únicamente utilizados para fines de la investigación.

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de participante

\_\_\_\_\_  
Firma de Investigadora