



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

Calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el centro de salud Pachacamac 2022

**Trabajo académico para optar el título de
especialista en Enfermería en Salud Familiar y
Comunitaria**

Presentado por:

Maribel Alice Mendoza Mendoza

Asesora: Dra. Cárdenas De Fernández María Hilda

Código ORCID: 0000-0002-7160-7585

Lima –Perú

2022

DEDICATORIA

A DIOS: Quien está siempre presente en mi vida, quien me ilumina y me da fuerzas para seguir adelante.

A mi luz, mi inspiración quien con su sonrisa me brinda su apoyo incondicional y me da fuerzas para seguir adelante, el regalo más hermoso que Dios me ha dado mi hijo
Dennis.

A mi familia por su apoyo y entusiasmo mostrado en los momentos más difíciles para la culminación de mi especialidad.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater Universidad Norbert Wiener, por brindarme la oportunidad
De formarme como especialista.

A mi asesora Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández por su constante apoyo y
orientación.

A los miembros del Jurado por sus críticas constructivas y precisas que permitió
mejorar nuestro trabajo.

ASESOR:

DRA. MARIA HILDA CÀRDENAS DE FERNÀNDEZ

JURADO

Presidente : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Secretario : Mg. Paola Cabrera Espezua

Vocal : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

ÍNDICE

ÍNDICE.....	7
I. PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos de la investigación.....	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.4.1. Teórico	12
1.4.2. Práctico	12
1.4.3. Metodológico.....	13
1.5. Delimitaciones de la investigación	13
2. MARCO TEORICO.....	13
2.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.2. BASES TEORICAS	15
2.3. Formulación de hipótesis	19
3. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.3.Tipo de investigación.....	20
3.4.Diseño de la investigación	21
3.5.Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1. Técnica.....	25
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	25
3.7.3. Validación.....	25
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	28
4.1. Cronograma de actividades.....	28
4.2. Presupuesto	29
Referencias:	31
ANEXOS.....	34

Resumen

En la presente investigación tuvo como finalidad de determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo de inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022. Se pudo desarrollar conforme a la indagación de las variables del estudio. La metodología tuvo como métodos el hipotético y deductivo, fue cuantitativa, tipo básico descriptivo, observacional de corte transversal. Estuvo conformada su población por 280 madres de las cuales se sacó una muestra las poblaciones finitas lo que resulto un 81 personas involucradas que participaron del estudio, la técnica fue las encuestas y como instrumentos fueron los cuestionarios, estos instrumentos fueron tomados de otros autores de los cuales ellos ya han validado y tiene su confiabilidad, validaron especialistas enfermeras y tuvo un porcentaje de el alfa de Cronbach para la variable calidad es de 0,942 y para la variable satisfacción fue de 0,821. Lo que manifiesta que los instrumentos son confiables, Asimismo se utilizara una hoja de cálculo Excel para pasar la información que se llegue obtener de la aplicación del instrumento.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, atención, CRED, confianza,

Abstract

the purpose of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers in the growth and development clinic of child immunizations at the Pachacamac 2022 Health Center. It was possible to develop according to the investigation of study variables. The methodology had the hypothetical and deductive methods, it was quantitative, descriptive basic type, cross-sectional observational. Its population was made up of 280 mothers from which a sample of the finite populations was taken, which resulted in 81 people involved who participated in the study, the technique was the surveys and the instruments were the questionnaires, these instruments were taken from other authors of the which they have already validated and has its reliability, validated nurse specialists and had a percentage of Cronbach's alpha for the quality variable is 0.942 and for the satisfaction variable it was 0.821. What shows that the instruments are reliable, an Excel spreadsheet will also be used to pass the information that is obtained from the application of the instrument. Keywords: Quality, satisfaction, care, CRED, trust,

I. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

En Latinoamérica y el Caribe, 3.6 millones de niñas y niños de entre 3 y 4 años no tienen una mejoría temprana adecuada en salud para su edad. El primer año de vida es fundamental. En cualquier caso, no todos los niños obtienen encuentros tempranos que los capaciten para alcanzar su pleno potencial formativo (1). Las jóvenes y los jóvenes que están desnutridos y animados o que son víctimas potenciales de la crueldad, el mal uso, la renuncia y los encuentros horribles corren el riesgo de sufrir un cambio mental, físico y profundo deficiente (2).

Según la OMS (2017), alrededor de 155 millones de niños menores de 5 años se ven obstaculizados y no se desarrollan adecuadamente. Además, 41 millones de jóvenes tienen sobrepeso. Representa el 10% de personas de todo el mundo. Esta debe ser una de las primeras preocupaciones, en igualdad de condiciones, ya que el sano desarrollo y estimulación de la salud de los niños y niñas permite fortalecer y crecer física, mental e interiormente (3). Contando diferentes naciones se han tenido que priorizar los niveles de atención a los niños menores de 3 años (4). Para estar a la altura de la atención que brindan las diferentes naciones a las poblaciones y redes, se vincula estratégicamente para mejorar los niveles priorizados de atención primaria logrando mejores resultados en el tratamiento de los pacientes (5). La OMS proclama el buen estado de las personas, sin vulnerabilidad, con relación a seguimiento profesional de la salud para que los resultados de bienestar sean benéficos (6). Teniendo en claro la expectativa por la población es muy exigente y competitiva en todos los procesos de atención en enfermería (7).

Al definir Zas, B. y otros, cada búsqueda de mejora lleva al individuo dentro de las acciones a desempeñar en donde corresponda. Tomemos en cuenta la decisión del paciente o cliente según su necesidad. Dándose realce a la atención según lo que se espera en la satisfacción de cada persona atendida al ver su desempeño de profesional de la salud (8). En todos los servicios prestados a nivel sanitario la perspectiva es cubrir las necesidades emergentes con las óptimas condiciones y recursos para administrar un trabajo en armonía con los conocimientos actualizados (9).

Las estadísticas del INEI hace 5 años en Perú rescatan la suma de más de 30 millones, 338 mil responde a un segmento de infantiles de 0 a más de 4 años (10). Por esta razón el estado

ha establecido como una población sobresaliente para levantar nuevas leyes, ejecuciones en su beneficio, que se realizan mediante sus ministerios (11).

En 2017, el Ministerio de Salud (MINSA) sancionó a las instituciones que no aplican las “Normas Sanitarias Especializadas para el Control del Crecimiento y Desarrollo de Menores de 5 años” según Decreto Ministerial N° 537-2017/MINSA. Cada uno de los ejercicios o tratamientos potencialmente clínicos que debe recibir un niño están establecidos en todas las instituciones clínicas, tanto públicas como privadas, y los expertos clínicos que evalúan el desarrollo y la mejora son responsables de cada uno de los tratamientos que debe recibir un niño. y son responsables de dirigir a las madres competentes y a los tutores, parte del cuidado integral de los niños.

En el Centro de salud Pachacamac se aprecia que las progenitoras van al consultorio de CRED e inmunizaciones y refieren que en varias oportunidades enfermera demora no atiende en forma oportuna y no comunica ni resuelve las dudas sobre el proceso de vacunación, aunado el problema de falta de infraestructura, señalización y la mala capacidad de respuesta lo que genera la insatisfacción del usuario.

Al revisar la importancia que tiene la calidad sobre la atención en salud que se brinda y la aceptación de las personas de cada atención sanitaria, se plantea una pregunta de indagación aceptación de las mujeres en un nivel de expectativa esperado en las áreas del CRED e inmunización del infante en C.S Pachacamac.

1. 2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de CRED e inmunización en el Centro de Salud Pachacamac 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Existen varios autores que definen la calidad entre ellos tenemos al Dr. Donabedian:”La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías de tal forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar sus riesgos.

El grado de calidad es la medida en que se espera la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Además asegura que “La calidad es la percepción

que el cliente y /o su familia tienen del servicio que brindamos lo que permite determinar en qué grado el servicio satisface las necesidades del usuario”.

1.4.2 Práctico

Los profesionales con la especialización adecuada como enfermeras, aportan cuidado al infante y su madre, además observan lo que está en debilidad en el organismo del niño(a). Alerta en la violencia infantil e incentiva la cordura en la familia, con relación padres e hijos. También es importante conocer lo que esperan de la mujer en lo que recibió la administración de recursos que se le ofreció para cubrir sus necesidades en el desarrollo CRED e inmunización.

1.4.3 Metodológico

Ávila, señala que el método empleado en el estudio es hipotético deductivo ya que para realizar este estudio se ha hecho el análisis partiendo del objetivo general a lo específicos, estableciendo hipótesis comprobando o refutando lo encontrado.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este estudio se realizará en el periodo de agosto a noviembre del 2022

1.5.2 Espacial

El presente estudio se realizará en el Centro de Salud Pachacamac del Distrito de Pachacamac, ubicado al sur del departamento de Lima.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

González (2018) es su trabajo, tuvo como objetivo; “establecer el nivel de calidad de atención en los usuarios que llevaban a los infantes a atenderse en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Hace 5 años en Colombia, se ejecutaron acciones de indagación en el tema. El enfoque principal fue cuantitativo-descriptivo. La muestra de más de 290 mujeres y varones con base del instrumento de encuestas, sus resultados arrojaron un elevado porcentaje al 94.20% de satisfacción, cubrió las buenas expectativas, con la satisfacción total

del trato. Se concluyó si no fuera por el espacio y el menor tiempo de espera, fuera una óptima atención, aún falta mejorar e introducir más técnicas”. (12)

Caizabanda, (2018), es su estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la calidad y satisfacción de los infantes internados, relacionados con las prácticas de enfermería del Nosocomio docente Ambato”. Fue un estudio cuantitativo descriptivo. Su instrumento estuvo diseñado en la descripción transversal, por aplicación de encuesta a una población de casi 100 pobladores de los infantes internados como resultados quedó en menos del 50% de los que estaban cuidando infantes aceptando el buen trato de dicho personal de enfermería, se concluyó que un porcentaje menos de la mitad no aceptaba tal servicio. (13)

Manuel (2019) en su trabajo que tomo como objetivo: “analizar la relación entre la calidad y la satisfacción de las usuarias del consultorio de CRED en puesto de salud Ciudad de Dios. Este estudio fue un estudio transversal descriptivo, de diseño correlacionado. Población conformada por 1403 progenitoras que asisten a clínicas de crecimiento y desarrollo, de las cuales se tomaron como muestra 302 madres. Utilizamos encuestas como método, entrevistas como método y encuestas como herramienta. En cuanto a las variables de satisfacción materna que controlan el crecimiento y desarrollo, solo se obtuvo satisfacción alta (70,50%), satisfacción media 22,52% y satisfacción baja 1,95%. En cuanto a la variación en la calidad del cuidado a largo plazo por parte de las madres, se constató nivel medio 59,60%, alto 32,78% y bajo 7,62%. Concluyendo que la calidad de la atención de enfermería (a) está asociada a la satisfacción de las usuarias que llevan sus niña y niños al consultorio de CRED para su control en dicha institución de salud, es decir, cuantos más cuidados tengan, o la satisfacción de sus madres fue alto. $p < 0,01$ ”. (14)

Obando, (2018) en su trabajo con el objetivo; “Determinar la aceptación de las mujeres que recurren al centro médico del área de CRED, y la percepción de la calidad, en el trato de las enfermeras que laboran en el Centro de Salud Cooperativa Nacional del Perú”. Su método cuantitativo descriptivo; Su población compuesta por 100 mujeres. Como resultados más del 55% son de aceptación baja y los porcentajes son mínimos para las demás expectativas, ambiente y calidad humana, variando en la atención oportuna un porcentaje de más del 45%. En conclusión, se relaciona ambas cosas, atención y aceptación de la misma, con relevancia en cada caso”. (15)

Albornoz, et al (2018) Lima, en su investigación que tuvo como objetivo “Nivel de satisfacción y calidad de atención de las madres en CRED y EL nivel nutricional de los niños

entre seis meses a 2 años, su método cuantitativo, descriptivo-transversal; Se utilizó la escala de Likert para evaluar a la satisfacción de las usuarias con el cuidado y la nutrición. Sus resultados recogen evidencias de un 50% de aceptación en medio de lo que espera el paciente, con un 50% adicional de expectativa superando el 60% en la parte técnica y científica. Está más en medio de la relevancia de lo esperado. Conclusión, las usuarias(as) que utilizan los servicios de enfermería se encuentran medio satisfechas referente a la calidad de la atención”. (16)

López, (2018), en su trabajo que tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de menores de 2 años y la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería en la estrategia de CRED”. Método cuantitativo, descriptivo transversal; población conformada por 81 madres. La técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultado. Del 100% (81), el 61% (49) están medianamente satisfechos, el 22% (18) no están satisfechos y el 17% (14) están satisfechos. En el aspecto técnico, el 48% (39) está moderadamente satisfecho, el 32% (26) está satisfecho y el 20% (16) no lo está. En la escala humana, el 55% (45) están moderadamente satisfechos, el 25% (19) están satisfechos y el 20% (16) están insatisfechos. En el aspecto ambiental, el 51% (41) están moderados, el 27% (22) están insatisfechos y el 22% (9) están satisfechos. Resultados de la encuesta. La mayoría de ellos están por debajo del promedio, citando el hecho de que a veces dan consejos sobre estímulos tempranos, quieren saber el motivo de su ausencia y son conscientes de la seguridad. (17)

2.2. BASES TEORICAS

Calidad del cuidado enfermero; El requerimiento de sus mejores esfuerzos del personal médico, en este caso los enfermeros lo tienen muy claro. Entre algunas de sus definiciones del cuidado, son las habilidades que le permiten al profesional desarrollar destrezas para el aporte beneficioso personal y colectivo (18).

Es una ciencia de ser cuidadoso con la responsabilidad a la luz de sus conocimientos adquiridos de manera compacta y sistemática con el único fin de entregar todas sus capacidades en favor del paciente y minimizar las incidencias de cada caso (19).

La satisfacción

Al reconocer la satisfacción como objetivo final, está basada en la aceptación y el mecanismo de volver y recomendar la atención a toda la familia y vecinos para la imagen de la institución que se representa (20).

Las dimensiones de la satisfacción de las madres son:

Segura: Los cuidadores deben brindar atención, una intervención preventiva sin lesiones, y los usuarios no deben lesionarse como resultado de la atención que se les brinda. Oportuna: Los usuarios necesitan asistencia cuando la necesitan, dependiendo de su condición de salud, es decir, el tratamiento o acción programada para la fecha y hora especificada. Los usuarios también pueden manifestar su necesidad. Se emitió de inmediato. Continua: Son actividades que los profesionales de la salud deben realizar en el debido orden y sin interrupción del debido control y proceso de atención (21).

En las visitas de los pacientes y al ser encuestados, encontramos la evidencia de lo esperado (22).

En calidad de usuarios se espera algo más que atención oportuna, sino las recomendaciones para mejorar la salud de los infantes y las madres (23).

Los pacientes miden la atención en la recomendación y confianza que ellos transmiten a toda la comunidad (24).

Calidad y calidez (Aceptación) Excelencia para ser nuestro objetivo principal en el desempeño de la carrera profesional para asumir retos que la población lo requiere, el sistema y la expectativa del paciente, en este caso la mujer, para obtener el servicio más óptimo antes, durante y posnatal. (25). En base a los niveles cognitivos de los profesionales y las prácticas alineadas a las personas. En este constante cambio, las exigencias superan la disposición de la cantidad de profesionales, con una elevada preparación y cubrir las necesidades oportunas.

La calidad de atención

según el MINSA está relacionada al buen trato y el entusiasmo, se relaciona con el respeto a cada persona valorando la humildad, además Donabedian (1984) plantea la calidad con sus tres dimensiones: científica, técnica, humana y ambiental (26)

Una forma deliberada de abordar la evaluación se debe a Avedis Donabedian, quien presentó

La triple metodología en la evaluación de la atención médica y que propuso con fines eminentemente educativos para obtener medidas de calidad para la construcción, el ciclo y el resultado, adquiridos en torno al bienestar.

Dimensión humana; Dueñas, como experto en auditoría de servicios médicos, tiene aspectos de calidad de atención, que son los más importantes y prioritarios, pero completamente, señala que ha sido olvidado y conducido a la baja. De esta Teoría y gestión de la calidad de los servicios médicos (27).

Dimensión técnica científica, enfocado en los conocimientos que posee el profesional para ejercer su funciones, dando soluciones acertadas a las necesidades que tienen los usuarios que acuden a recibir atención en los nosocomios de salud.

Dimensión de entorno; Según Marriner y Raile, está relacionado con todos los que participan brindando la atención y se enfoca en el buen clima laboral, que debe existir para brindar un servicio de enfermería con respeto y empatía (28).

Calidad de atención en enfermería

El nivel de excelencia se basa en brindar el servicio y dar solución a los requerimientos tanto físicas, como también emocional, afectividad y seguridad al recibir el servicio requerido. La guía personalizada en los pacientes, has más eficiente a un profesional, con ética. La sociabilidad de nivel profesional, con empatía, ganándose la confianza de las personas. Se necesita asumir la responsabilidad durante la atención, para superar sus necesidades en el aumento de atención a nivel profesional altamente calificado (29).

La satisfacción y aceptación del servicio genera confianza y frecuencia de los pacientes y aumenta el resultado de su buena salud. La condición emotiva del paciente al ver el trato de los profesionales le permite descubrir de manera específica sus dolencias y necesidades es de valor para el profesional en su historia clínica registrada, además los compromisos de formar parte de su recuperación (30).

El resultado que logre el personal de enfermería reflejará en la manera de como ellos traten a sus pacientes, su atención, cuidado, amabilidad, conocimiento, etc., para que este pueda sentirse cómodo y a gusto (31). Si se consigue esto, daremos por seguro de que la madre no querrá otro lugar para ser atendida, sino que sabrá en nivel de atención que tiene dicho hospital.

Evaluación de la calidad

La buena reputación de la excelencia que se espera de cada profesional y centros médicos, el buen clima organizacional dentro del equipo de profesionales interrelacionado con el paciente que acude y califica su atención, distingue la calidad humana y ética, se caracteriza un elevado servicio que cubre las expectativas de las personas que requieren para su estado óptimo de salud de acuerdo a lo que han recibido en cada visita monitoreada. En el sistema de servicio de evaluación de los infantes para garantizar su crecimiento y desarrollo CRED (32).

Inmunización; en esta área es indispensable para la población de mujeres e infantes, no se limita a sólo pesar, medir y observar, es más instructivo y dominio cognitivo de los desafíos en los primeros años de vida infantil. Con óptimas condiciones de salud se espera un rendimiento a largo plazo e inmunización para los infantes y niños. La capacitación de los profesionales de salud adecuada para brindar un buen servicio, es constante, actualizaciones y aprendizaje constante de los problemas que más inciden en los infantes, niños y madres. Se valida en el tiempo las evidencias de peso, talla y otros aspectos no sólo físicos, sino, estimulación temprana, relación familiar indispensable madre e hijo vinculado al desarrollo psicológico (32)

En el Perú MINSA, a dispuesto para la calidad de los resultados y brindar protección de los infantes, niños y madres. Las estrategias, mecanismos sistemáticos de vacunación de acuerdo a la edad es un papel esencial de la madre de recurrir oportunamente y seguir las recomendaciones del profesional que la atendió, en cada etapa indicada una ficha de progreso. Siendo los padres los primeros responsables en el desarrollo y crecimiento de sus hijos y el buen estado emocional de la madre de manera directa con sus hijos y la relación de pareja (33)

La comunicación y la apertura del profesional al paciente es fundamental para hacer el seguimiento adecuado y como objetivo evitar los problemas de desnutrición y cuidado del sistema inmunológico y resolver ansiedades con respecto a la mortandad infantil, por falta de buena atención, con un nivel de conocimiento y prevención de muchas enfermedades, lo que nuestro país se ha establecido a avanzar en la calidad de servicio completo para un óptimo crecimiento y desarrollo, junto con las vacunas dependiendo de la edad (33).

En la Norma Técnica de Control de Crecimiento y Desarrollo manifiesta que es fundamental estimular el progreso integral de los niños para lograr una salud integral y se ve como una variable importante y vital para romper el ciclo interminable de la miseria y disminuir el agujero de la disparidad. Indicaciones de desarrollo peso y nivel ampliados. La mejoría se caracteriza por cambios en las estructurales a nivel físico, neurológico, mental y conductuales que ocurren en un estilo preciso y generalmente son duraderos. Un ciclo se inicia en el período fetal y abarca diferentes puntos de vista desde el desarrollo real hasta el desarrollo neurológico, conductual, psíquico, social y profundo del niño (33). Reglas para controlar el desarrollo y desarrollo de niñas y niños, en los últimos tiempos el país ha enfrentado numerosos problemas en todas las áreas y ha tenido épocas de grandes limitaciones económicas, pero por cierto, la salud materna e infantil durante este período la disposición de las administraciones de protección ha logrado avances críticos. A la cobertura médica multirriesgo (SIS).

Este manual tiene como objetivo orientar las actividades a nivel técnico como administrativo con enfoque basado en el modelo de atención integral (MAIS) para los niños y niñas menores de 9 años. Seguimiento identificado durante la intervención temprana (34). El rol principal del área sanitaria está asociado a la evaluación y promoviendo las relaciones afectivas, el estado físico, social, político y cultural que conducen a la organización y optimización del proceso. De igual manera, el seguimiento y control del infante es una serie de actividades que se realizan a los niños de 0 a 9 años para detectar cambios en la salud y el riesgo de manera oportuna a través de un seguimiento adecuado y demostrar u observar que es una actividad sistemática. En su crecimiento y desarrollo evolutivo, y también tenemos como objetivo promover la salud integral (34).

De la misma manera las actividades en la estrategia de CRED es administrado por profesionales de enfermería, empáticos y bien capacitados con actitudes y comportamientos apropiados. Respetar el entorno sociocultural, hay que tener en cuenta los requerimientos, características de la conformación familiar. Se basa en la participación. En otras palabras, construye un vínculo de responsabilidad, respeto y empatía con los usuarios o clientes para que permita expresar sus problemas, sentimientos y motivar a los padres y personas que se encuentran al cuidado de los infantes (35).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H.1: Existe una relación significativa entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022. Y como H.0: No existe relación significativa entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Según Ávila, señala que el método empleado en el estudio es hipotético-deductivo ya que para realizar este estudio se ha hecho el análisis partiendo del objetivo general a los específicos, estableciendo hipótesis, comprobando o refutando lo encontrado. (36).

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio es cuantitativo ya que intenta determinar el nivel de asociación o correlación entre las variables, la objetividad general de los resultados, al inferir la población general de las muestras. (Hernández et al) (37).

3.3. Tipo de investigación

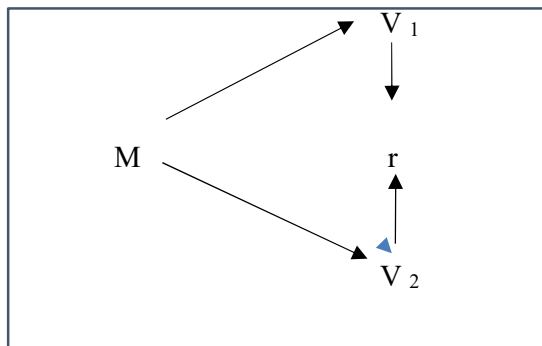
El tipo es básico, descriptivo; con la finalidad de aumentar el conocimiento de un tema determinado, y esto no tiene aplicación a corto o mediano plazo en la sociedad. Descriptiva; explica que la investigación describe, investiga la repetición de hechos de la modalidad o nivel de una o varias variables en la sociedad en estudio (Ñaupás, et al, 38).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental de corte transversal y correlacional, esto proceso es realizado sin tocar ni manipular deliberadamente las variables. Se basó fundamentalmente en la observación de que el fenómeno ocurre en un espacio natural para luego hacer el análisis (38). El periodo en el que se realizó la investigación es transversal; definiéndose como una investigación observacional que analiza información diversa recopiladas a lo largo del tiempo de una muestra de población o un subconjunto predefinido. (38).

Correlacional: La utilidad y propósito principal de esta investigación es que un concepto o variable pueda reconocer y actuar sobre el comportamiento de otra variable u otra variable relacionada. (Hernández et al, (39). Este estudio fue correlacional porque se contrasto el los resultados encontrados al aplicar el instrumento.

Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional



Donde:

M: Muestra

V1: Satisfacción de las madres

V2: Calidad de la atención

r: Relación entre las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Está conformada por 280 madres que acuden al consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en dicho establecimiento de salud Pachacamac

La muestra fue establecida mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la población (280)
- Z= Nivel de confianza (95%)
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e = Error de muestra (5%).

N = 81

Entonces que se realizará asimismo el muestreo será probabilístico aleatorio simple.

Criterios de inclusión

Madres que llevan a atender a sus niños en el Centro de Salud Pachacamac.

Participantes que firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Usuarios que no reciben atención en el Centro de Salud Pachacamac

Usuarios que no firman el consentimiento informado

3.6. Variables y operacionalización

Variable dependiente: Calidad de Atención

Variable independiente: Satisfacción de las Madres

Operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
calidad de atención de enfermería	Esta variable será medida considerando tres dimensiones, considerando sus indicadores respectivos para cada una .	Técnico- Científica	<ul style="list-style-type: none"> -Control de peso y talla -Informe de evolución del niño - Examen físico - Evalúa el desarrollo psicomotriz -Consejería integral -Interconsulta al especialista 	Ordinal	Bueno 3
		Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -Continuidad -Seguridad -Integralidad -Respeto -Información -Interés -Amabilidad -Comodidad -Ambientación -Limpieza -Orden -Privacidad -Confianza 		Regular 2 Malo 1

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción de las madre	Es la experiencia racional o cognoscitiva de la comparación entre las expectativas y el producto a ser adquirido, y considerada en sus tres dimensiones. (21).	Oportuna	Realiza examen físico y desarrollo psicomotor	Nominal	Bueno 3
			Información constante del niño		Regular 2
			Realiza examen físico		Malo 1
		Continua	Brinda orientación		
			Plazo de la cita		
			Se preocupa por saber las razones de su inasistencia		
			Le brinda consejería		
		Segura	El tiempo de espera es breve		
			El tiempo que dura la consulta es suficiente		
			Las condiciones físicas del ambiente del consultorio son favorables		
			Está pendiente de la seguridad del niño		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta, estadísticamente hablando, la investigación tiene un gran potencial para estandarizar datos, por lo que es el método utilizado para recuperar información, lo que permite el procesamiento computacional y la generalización de datos. También se utilizó una encuesta a madres en el Centro de Salud de Pachacamac

Como instrumento: El “tipo de instrumento utilizado fue un cuestionario”. Se diseñó una serie de preguntas cerradas de opción múltiple para obtener información sobre las variables a investigar.” (39).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la variable satisfacción la técnica es una encuesta y la herramienta es una escala tipo Likert tipo cuestionario, la cual ha sido validada por la Lic. Mellado Huamani Carmen (40). El cuestionario está formado por preguntas cerradas opción múltiple, diseñada con 6 partes y sus indicadores, elaborada con 22 ítems y su tabla de valores para asignar a la respuesta: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

Para esta variable las técnicas fueron las entrevistas y el cuestionario Escala Likert como herramienta, validado por la Lic. Mellado (40), quien lo validó mediante juicio de expertos especialistas en el tema, y luego se realizó una prueba piloto de Validez y determinado mediante la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, los ítem mayor a 0,3 con un nivel de confianza del 95% y un error relativo de 0,05.

Para este trabajo se utilizará el instrumento desarrollado por Araujo, Chabeli y Chinchay, Nesskens (40), instrumento modificado por Maldonado (41), como hacer la modificación (adaptación), hacen Conformidad Se realizaron pruebas de cada ítem para determinar su efectividad y cómo cada ítem afectaba las variables. Se observó que el alfa de Crombach individual para cada ítem era superior a 0,3, y en algunos casos cercanos a este valor, por lo que se consideró seguir manteniendo el ítem ya que la fiabilidad global no aumentaba significativamente desde 0,821. Cada ítem de calidad tiene 2 opciones: de acuerdo y en desacuerdo, preguntas positivas (8) y negativas (14), asignando valor de 1 para acuerdo y 0 para desacuerdo, y viceversa.

3.7.3. Validación

Se formuló las preguntas para su respectiva validación por 3 expertos, se tomó de un estudio validado por especialistas en el tema de los cuales le dieron una fiabilidad el instrumento de investigación. El cual fue sometido a validez del juicio de expertos conformada por profesionales de enfermería especialistas en el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7.4. Confiabilidad

Por lo tanto, se aplicó la prueba piloto a la encuesta. Esta prueba consistió en la definición alfa de Cronbach, que unió a la población para determinar la confiabilidad del dispositivo mediante el programa SPSS 23 y estableció la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad de la satisfacción materna promedió 0,942 para 12 ítems, indicando que el dispositivo es altamente confiable para su uso y 0,821 para la variable calidad de atención.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Las informaciones fueron recopiladas utilizando herramientas de campo (cuestionario), los datos se procesan y organizan en tablas y gráficos estadísticos para un análisis posterior de la interpretación. Esta hoja de cálculo se completará en la base de datos creada usando la hoja de cálculo de Excel. Hoja de cálculo. Para la evaluación del elemento satisfacción se consideró tres criterios buena, regular y mala para la variable calidad y satisfacción de las madres se utilizó también la escala de percentiles, y la prueba de Chi cuadrado.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía: esta regla se aplica a todas las madres y cuidadores médicos que deseen participar en esta revisión, y que pueden unirse con sus respuestas y, al mismo tiempo, si lo necesitan, también pueden retirarse cuando lo deseen.

Principio de Beneficencia: No perjudicará a los participantes ni al investigador ya que no se brindará recompensas ni gratificaciones.

Principio de Justicia: como directriz moral de la vocación consiste en percibir que todos los individuos tienen derecho equivalente a las ventajas de la ciencia del cerebro, por lo que busca dar calidad similar en ciclos, métodos y administraciones de forma decorosa.

Esto implica que los individuos que se reservan el privilegio del bienestar deben obtener similar cantidad y naturaleza de administraciones y bienes. Además, los individuos, con

necesidades más prominentes que otros, deberían recibir un mayor número de administraciones que otros, según lo indica la necesidad de comparación.

Las personas que participen en esta revisión, su carácter se llevará a cabo y los datos recopilados serán para ayudar a la exploración.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES POR ETAPAS	2022											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1. Presentación del tema	■											
Problema de investigación	■											
Marco Teórico	■											
Metodología	■											
Aspectos administrativos	■											
Referencias Bibliográficas	■											
2. Presentación del Proyecto	■	■	■									
Levantamiento de Observaciones 1	■	■	■	■	■							
Revisión completa del informe por el Asesor 1						■	■	■				
Levantamiento de Observaciones 2						■	■	■				
Revisión completa del informe por el Asesor 2						■	■	■				
3. Aprobación del Proyecto												
4. Desarrollo del Proyecto												
Aplicación de Metodología e Instrumentos						■	■	■				
6. Aprobación del Informe Final						■	■	■				
7. Sustentación del Informe Final							■	■	■	■	■	

2. Presupuesto

Recursos y presupuesto

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Libro sobre de la metodología de investigaciones	1	137.00	S/. 137.00
Impresiones	95	0.15	S/. 14.25
Fotocopias	3,000	0.01	S/. 30.00
Anillados	5	3.50	S/. 17.50
Hojas bond	3,000	0.05	S/. 150.00
Folder	10	1.00	S/. 10.00
Materiales de escritorio	18	1.00	S/. 18.00
Total de insumos			S/.376.75

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Utilización de medios telefónicos	3 Meses	35	105.00
Servicios de internet	3 Meses	70	210.00
Movilidad			145.00
Refrigerio			95.00
Asesorías especializada	20 horas	15	300.00
Asesorías externas			430.00
Total Servicios			1,285.00

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Memoria USB	3 Meses	50.00	150.00
Laptop	3 Meses	90.00	270.00
Impresora Hp multifuncional		720.00	720.00
Total Servicios			1,140.00

El financiamiento será asumido por la propia investigadora.

Referencias:

1. OMS., (2017) Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona; 2015
2. MINSA, (2017) Política nacional de calidad en salud [sede web] Lima Perú.
3. OPS. (2016) Manual para la vigilancia del desarrollo infantil (0- 6 años) en el contexto de AIEPI. 2da Ed. Editor. Washington DC.
4. Ayala, J. (2014) La Salud en Colombia más cobertura pero serie documentos de trabajo Sobre economía regional Banco de la Republica Cartagena. 2014. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_204.pdf
5. Amantani, P. (2015) Indicadores de la evaluación semestral AIS niño Micro red Capachica. Puno.
6. Oliva, C, & Hidalgo, C. (2014) Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un. Redalyc; 13(2): p. 173 - 186.
7. Gómez S. (2017) “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor”. México.
8. Bardales, L. (2015) Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos 2015 Iquitos; 2016.
9. Corbella, A., & Saturno, P. (2014) La garantía de la calidad en atención primaria de Salud. INS, Secretaría General, 396-9.
10. DIRESA. (2016) Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
11. MINSA (2017) Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo. Lima Perú.
12. Gonzáles, L. (2018) Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015, Perú:
13. Caizabanda, R. (2018) Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría.
14. Manuel, J. (2018) Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del CRED Centro de Salud Ciudad de Dios Arequipa.

15. Obando , F. (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica H. General de Milagro. Tesis post grado , U. Católica de Santaigo, Ecuador.
16. Albornoz, D., & Arica, D. (2018). Nivel de satisfacción en madres sobre la calidad de atención en enfermería en el control de CRED de niños de 6-24. U. Norbert Wiener.
17. López, B. (2016) Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención en el programa de CRED del hospital Santa Rosa Lima – UNMSM.
18. Esperanza,J. & García, F. (2018) Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMéx / ISSN: 2594-0600 / Vol. 6 Núm. 1. Ene a Jun / pp. 54-58.
19. Rodríguez, O. (2014) Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud. MINSA. Santafé de Bogotá.
20. MINSA (2017) Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>
21. Pasten, W. (2017) Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia, UM S. Andrés, La Paz.
22. Maggi, W. (2017) Evaluación de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica H. General de Milagro. U. C. Santiago de Ecuador.
23. Quispe, M. (2018) Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera de la estrategia de CRED Puesto de salud Amantani, Puno consultado de
24. Chacón, I. (2018) Nivel de aceptación de las mujeres que van al control mensual del niño en CRED, en el Centro de atención médica. Micaela Bastidas. U.P. Cayetano Heredia.
25. Rodríguez, O. (2012) Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud (MINSA). Perú
26. DIRESA, (2016) Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
27. Dueñas, O. (2010) Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 3-4.Vol.12(6).

28. Marriner A., & Raile, M. (2013) Modelos y teorías en enfermería. 4ta ed. España.
29. Donabedian A. (1984) El punto de vista de los pacientes sobre calidad. México.
30. Andía, C., et al (2002) Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar.
31. MINSA (2012) Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima. 2012. p.3.
32. MINSA (2017) Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo. Perú.
33. Consejo Internacional de Enfermería (2017) La definición de enfermería Ginebra –Suiza.
34. MINSA (2010) Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Perú.
35. Pardo, M. (2018) Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco. Perú.
36. Ávila, H. (2006) Introducción a la metodología de la investigación. España.
37. Hernández S, Fernández, Bautista L. (2014) Metodología de la Investigación. 5ta Ed, Editorial Mexicana.
38. Ñaupas H; Mejía E; Novoa E., & Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa. 4ta ed. Bogotá.
39. Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Ed Mc Graw Hill Education.
39. Mellado, C. (2007) Satisfacción de la madre de la atención de enfermería en CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión UNMSM.
40. Araujo C, Chinchay (2014). Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-centros de salud Huaraz 2014 UNSAM Ancash.
41. Maldonado, N. (2009) Percepción del adolescente sobre la calidad de atención de enfermería en el INS del Niño [Tesis Licenciatura] Perú: UNMSM.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de Atención que brinda la Enfermera y la Satisfacción de las Madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones del Niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p>Problema en general ¿Cuál es la relación entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y</p>	<p>Hipótesis general H.1: Existe una relación significativa entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.</p> <p>H.0: No existe relación significativa entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y</p>	<p>Satisfacción de las madres</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Método Hipotético deductivo,</p> <p>Diseño No experimental correlacional</p> <p>Población 280 madres participantes</p> <p>Muestra 81 madres</p> <p>Muestreo No probabilístico.</p>

<p>desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022?</p>	<p>desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022</p>	<p>desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022</p>		
---	---	---	--	--

		H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Calidad de atención de las enfermeras en el Centro de Salud Pachacamac

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

DATOS GENERALES

Edad del o la acompañante: _____ Edad del niño(a): _____

Sexo de la acompañante: Masculino () Femenino ()

Sexo del niño(a): Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

Analfabeta ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

N°	Ítems	1	2	3
Calidad de atención				
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)			
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.			
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).			
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.			
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño			

6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).			
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.			
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.			
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.			
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).			
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad			
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.			
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.			
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.			
15	La enfermera me dice que esté en silencio con 72 actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).			
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.			
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.			
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).			
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.			
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.			
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.			
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).			

Encuesta sobre la satisfacción

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

Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N)

Datos Generales

Edad de la madre: _____

Edad del niño: _____

Lugar de procedencia de la madre: _____

Fecha de nacimiento del niño(a): _____

Grado de instrucción: _____

Con que frecuencia asiste al consultorio Crecimiento y desarrollo:

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, su edad es muy importante, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre 2. A veces 3. Nunca

	Ítems	1	2	3
Dimensión: Humana				
1	Al ingresar al consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).			

3	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
4	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado			
5	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño			
6	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
8	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros.			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
Dimensión: Técnico-Científico				
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 le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: 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 preguntas o dudas 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, 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 atención es adecuada.			
Dimensión: Entorno				
21	El consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, es limpio y ordenado.			
22	El consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, son seguras para tu niño(a).			
25	El consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

Anexo 3: consentimiento informado

Estimado usuario (a) en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones del Niño en el Centro de Salud Pachacamac, soy Licenciada en enfermería y alumna de la segunda especialidad de Enfermería Salud Familiar y Comunitaria en la universidad NORBERT WIENER y estoy ejecutando mi proyecto de investigación.

Para continuar con la investigación se les entregará una hoja con dos encuestas la cual contiene 22 y 25 preguntas que usted tendrá que responder, la encuesta será anónima, sus respuestas ayudaran a mejorar la calidad de la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones del Niño en el Centro de Salud Pachacamac. Agradezco su alto espíritu de colaboración y contribución. Acepto voluntariamente participar en el estudio Satisfacción de las madres atendidos en el Centro de Salud Pachacamac

Lima..... De 2022