



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**“Satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería del área
de crecimiento y desarrollo puesto de salud Virgen de las Mercedes,
Lima 2022”**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Salud y Desarrollo
Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones**

Presentado por:

Autora: Lic. Jara Dominguez Elisabet

Código orcid: 0000-0002-6922-1974

Asesor: Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Código orcid: 0000-0002-3539-7517

Linea de investigación

Salud y Bienestar

LIMA – PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **JARA DOMINGUEZ ELISABET** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO PUESTO DE SALUD VIRGEN DE LAS MERCEDES, LIMA 2022**"Asesorado por el docente: Mg. Jose Gregorio Molina Torres.

DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código __oid:__ oid:14912:237381805 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....

Firma de autor 1

Firma de autor 2

JARA DOMINGUEZ ELISABET Nombres y apellidos del Egresado

DNI: 47737326

DNI:





Firma

Mg. Jose Gregorio Molina Torres.

DNI:003560692

Lima, ...01...de.....junio de.....2023.....

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarme, guiarme en cada actuar de mi vida y sobre todo por incrementar mí fe; por mostrarme siempre el camino correcto que debo seguir en esos momentos de angustia, de desesperación. A mis padres queridos: Luciano y Santa, por su apoyo incondicional, cariño y comprensión en todo momento por ayudarme a conseguir este logro importante en mi vida moral. A mi esposo e hija querida, siempre confiaron en mí y me dieron la confianza y el apoyo para poder cumplir mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y sabiduría, por guiarme los pasos y darme las fuerzas para vencer las adversidades y las dificultades y seguir adelante. A la Universidad por brindarme estudiar y ser especialista y a los docentes por su enseñanza y esmero en mi formación como especialista.

ASESOR:**Dr. Jose Gregorio Molina Torres****Código orcid: 0000-0002-3539-7517**

JURADO:

Presidente: Dra. Gonzales Saldaña, Sunan Haydee

Secretario: Mg. Cabrera Espezua, Paola

Vocal: Mg. Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

ÍNDICE

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.v
INDICE.....	viiivii
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.ix
RESUMEN	ixx
ABSTRACT.....	x
1. El PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema	111
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2. Espacial.....	17
1.5.3. Recursos	17
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1.A nivel internacional	17
2.1.2. A nivel nacional	19
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Formulación de hipótesis.....	28
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Tipo de la investigación.....	29
3.4. Diseño de investigación.....	29
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.5.1. Población.....	30
3.5.2. Muestra.....	30

3.6. Variables y operacionalización de variables	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos.....	40
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	41
4.1. Cronograma de actividades.....	41
4.2. Presupuesto.....	42
REFERENCIAS.....	43
Anexo 1.- Matriz de consistencia	52
Anexo 2.- Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	59

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de Las Mercedes, Lima, 2022. La enfermería es vista como la esencia de la disciplina e involucra no solo a los destinatarios sino también a la enfermera como mediadora. Su objetivo promover la salud y el crecimiento humano. Han evolucionado con el tiempo y tienen roles privilegiados en el equipo de salud que permiten desarrollar relaciones cercanas con pacientes y brindar cuidados de calidad.

La metodología es hipotético - deductivo, con un diseño metodológico no experimental, con prospectivo de corte transversal, con una población de 90 madres, que acudieron al establecimiento de salud. Los instrumentos aplicados: Satisfacción de las madres en el Centro de Salud, por Diana Vargas y modificado por Sosa K. Carmen V; la validez del instrumento fue sometido por “juicio de expertos” 2018, con confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0,733. Como segundo instrumento: Calidad de Atención elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Bach y Chinchay Pineda, Nesskens. 2017 con resultado de 0.821 para evaluar la calidad de atención que brindan en el servicio de CRED de acuerdo a los datos obtenidos por madres que asisten a la atención.

El procesamiento y análisis requiere de programas especializados, como Microsoft Excel para crear una base de datos a partir de los resultados, y el programa SPSS v.25 para análisis y correlación de variables. Estadísticas confiables.

Palabras Clave: Satisfacción, Calidad de Atención, Madres, Enfermería, Crecimiento y Desarrollo.

ABSTRACT

The objective of the research work is to determine mothers' satisfaction and quality of nursing care in the area of Growth and Development of the Virgen de Las Mercedes Health Post, Lima, 2022. Nursing is seen as the essence of the discipline and involves not only the recipients but also the nurse as mediator. Its objective is to promote health and human growth. They have evolved over time and have privileged roles in the health team that allow them to develop close relationships with patients and provide quality care.

The methodology is hypothetical - deductive, with a non-experimental methodological design, prospective cross-sectional, with a population of 90 mothers, who attended the health facility. The instruments applied were: Satisfaction of the mothers at the Health Center, by Diana Vargas and modified by Sosa K. Carmen V; the validity of the instrument was subjected by "expert judgment" 2018. with reliability of Cronbach's Alpha yielding a result of 0.733. As a second instrument: Quality of Care elaborated by Araujo Toledo, Chabeli Bach and Chinchay Pineda, Nesskens. 2017 with a result of 0.821 to evaluate the quality of care provided in the CRED service according to data obtained by mothers attending care.

The processing and analysis requires specialized programs, such as Microsoft Excel to create a database from the results, and the SPSS v.25 program for analysis and correlation of variables. reliable statistics.

Key words: Satisfaction, Quality of Care, Mothers, Nursing, Growth and Development

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, las inversiones en Atención de salud mejoran la equidad y el acceso a los servicios. La salud abarca a la sociedad en su conjunto y tiene como objetivo garantizar el nivel más alto, a través de la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos lo más cerca posible del entorno cotidiano de las personas. En América del Norte y del Sur, los valores y principios de esta Declaración, son las piedras angulares para la transformación del sistema de salud y el desarrollo de servicios más integrales, equitativos y de calidad. Sin embargo, a pesar del tremendo progreso en la región, nuestra gente todavía enfrenta barreras significativas para lograr los más altos estándares posibles (1).

El cuidado del paciente es la esencia del profesional de enfermería y puede definirse como actividades que exigen valor, fundamentadas en la relación a enfermería, su objetivo es proteger, restaurar el autocuidado además deben poseer la integridad necesaria para actuar siempre de manera adecuada, y para ello deben recordar los principios éticos de autonomía, respeto por los demás, amabilidad, seguridad, objetividad, confidencialidad, veracidad y lealtad en el cuidado. La enfermería implica la atención independiente y colaborativa en todos los entornos (2).

Por lo tanto el cuidado de enfermería es satisfacer las necesidades humanas y de salud, las demandas del paciente y la de su familia dentro de una concepción holística del hombre y la mujer; experimentando distintos niveles de satisfacción, y cuando la atención no alcanza las expectativas, el cuidado estaría lejos de ser el ideal, al margen de cuán alta pueda ser la calidad; según criterio clínico, calidad no es lo que equipamos en el servicio,

esto involucra y depende de toda la institución, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; como es en el caso del servicio de crecimiento y desarrollo, que es la unidad orgánica encargada de la atención integral en el niño y niña durante su infancia, como de las enfermedades que existe en las unidades y centros hospitalarios de salud (3).

El cuidado es una labor difícil y a lo largo de la historia de la enfermería no solo han sido las teorías de enfermería, como entre otras muchas que han participado de la construcción de este concepto y esta disciplina sino también cada uno de las protagonistas que participan en el arte del cuidar como todos los profesionales del área de salud, incluso el hijo se encarga en el cuidado de sus padres ancianos o la madre vela por atender a sus hijos (4).

La gestión del control de crecimiento y el desarrollo (CRED) tiene como objetivo garantizar el crecimiento adecuado del niño mediante el seguimiento de las actividades periódicas del niño para que los problemas de crecimiento del niño se detecten a tiempo (5). El Ministerio de Salud (MINSA) a través de todas sus instituciones a nivel nacional, considera el Control del Crecimiento y Desarrollo (CRED) como una actividad preventiva muy importante, ya que asegura el desarrollo óptimo de los niños. En este sentido ha realizado importantes esfuerzos para mejorar los servicios integrales y atender las necesidades (6).

En Perú El Ministerio de Salud (MINSA) El objetivo del sistema de gestión de la calidad es lograr la satisfacción del usuario mediante el desarrollo de una cultura de la calidad sensible a las necesidades y preferencias. La medida fundamental, proporciona información sobre el éxito de un proveedor en el cumplimiento de sus valores y expectativas. Existe la necesidad de desarrollar herramientas de medición que puedan ser utilizadas por los usuarios en las diferentes etapas del sistema de atención de la salud, incluidas las

encuestas de satisfacción. Los resultados deben sugerir un plan o proyecto para un proceso de mejora que incluya monitoreo y seguimiento. El Ministerio emitió la norma técnica aprobada N° 002-2021-PCM-SGP “Para la gestión de la calidad de los servicios del sector público”. No. 004-2021-PCM/SGP, que establece que la calidad de los bienes y servicios depende de la capacidad para satisfacer las necesidades y/o expectativas de los destinatarios de los bienes y/o servicios (7).

En este sentido, cabe destacar una de las áreas de actuación de la Comisión Profesionales de Enfermería es una Clínica para el Crecimiento y Desarrollo (CRED), Regulado según normas de higiene para control de crecimiento Desarrollo de niñas y niños, dirigido a Contribuir a la mejora de la salud, la nutrición y el desarrollo de la primera infancia que define la técnica. La Evaluación oportuna y regular del crecimiento para identificar condiciones y Desarrollar una atención eficaz para la participación activa de la familia para lograr un desarrollo normal (8).

Según el estudio ENDES 2018, el seguimiento y control del crecimiento y desarrollo de los establecimientos de salud es fundamental para prevenir cambios tempranos que obstaculicen el desarrollo óptimo de los niños. En el indicador de cobertura de CRED, la proporción de niños que están controlando totalmente el crecimiento y desarrollo para su edad por sector, Arequipa se ubica en el puesto 18 con un 53.5% de cobertura, lo que significa que el 46.5% de los niños no participan en Controlando CRED, lo son porque son vulnerables y corren el riesgo de no alcanzar el pleno desarrollo y crecimiento para su edad (9).

Actualmente proceso de enfermería es la aplicación del método científico a la práctica de enfermería para que los profesionales puedan brindar los cuidados que necesitan a los pacientes, familias y comunidades de manera estructurada, consistente, lógica y

sistemática. Siendo así que el profesional de enfermería es uno de los recursos más importantes para brindar atención de calidad la cual se verá reflejada a través de la satisfacción correspondida por parte del usuario al cual se brindó los servicios requeridos. Por ende, se hace necesario profundizar en el tema de satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería del área de crecimiento y desarrollo en la región de Lima (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión oportuna y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión continua y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión segura y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?

Objetivos de la investigación

1.3. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.

1.3.1. Objetivos específicos

- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión oportuna y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión continua y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión segura y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación tendrá como premisa la **teoría de King** con el “**Modelo del logro de las metas**”. Los conceptos que señala este autor para comprender este sistema son los de interacción, comunicación, transacción, rol y estrés, como los aspectos principales

que influyen en las interacciones personales. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en enfermería. Estos incluyen brindar un servicio superior que ayuden a todos. Entre los beneficios anteriores, los más importantes en la acción terapéutica, es decir Capacidad para comprender y aceptar el tratamiento con el fin de ayudará a desarrollar las estrategias que la atención que recibe el usuario en trabajo de satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto De Salud Virgen De Las Mercedes, Lima 2022.

1.4.2. Metodológica

El propósito de este estudio fue aumentar el conocimiento que existe entre la satisfacción de las madres en el área de crecimiento y desarrollo. Actualmente, la calidad de la atención brindada en el sistema de salud es la primera causa de la gestión del servicio de enfermería y la principal preocupación porque las madres continúan expresando su insatisfacción con la atención brindada por las enfermeras asignadas en el área. En conjunto, esta investigación ayudará a mejorar la calidad de la atención, y es de gran importancia para las madres investigada porque estarán satisfechas con los cuidados brindados por el personal de enfermería.

La investigación es cuantitativa, enfoque Hipotético, Deductivo. Tipo Aplicada, Diseño no experimental, de corte transversal. En cuanto a la técnica de investigación propuesta las bases a demostrar y los resultados obtenidos sobre una base de investigación sólida, que brindará la oportunidad de realizar estudios similares en el futuro. Para medir las dos variables se utilizaron dos instrumentos validados por el trabajo de Sosa y Carmen (2018) Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “Crecimiento y Desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal 2018.

1.4.3. Práctica

El presente estudio se justifica por la necesidad actual de analizar la calidad de la atención en los centros de salud para el crecimiento y desarrollo de los menores con el fin de implementar los programas de cambio que realmente pueden ocurrir y considerar el nivel implementado en la práctica.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Este trabajo se desarrolló en año 2022, los cuestionarios se aplicarán en el turno de la mañana que es donde hay mayor presencia de las madres que reciben los cuidados en los programas de crecimiento y desarrollo.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizó en el programa de crecimiento y desarrollo del Puesto Salud Virgen de las Mercedes, lugar accesible para el cumplimiento de la investigación.

1.5.3. Recursos

Los recursos adquiridos para el desarrollo de la investigación son autofinanciados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

En correspondencia a estudios previos a la presente investigación Marín en el año 2018 (11) realizó una investigación cuyo objetivo fue correlacionar la calidad de la atención que

perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, en Morelia, estado de Michoacán. Para tal efecto se utilizó el método no experimental, descriptivo correlacional, transeccional y de campo. Asimismo, se aplicó un cuestionario a 90 enfermeras y 70 pacientes y se utilizó el instrumento SERVQHOS- E, según resultados, como conclusión, la insuficiencia de recursos humanos les impide desarrollar su trabajo de manera adecuada (11).

En este aspecto, aunque resultó que algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe.

Asimismo, Gea y Martínez (12) en el año 2018 cuyo objetivo del estudio fue analizar los elementos básicos del entorno profesional de enfermería en atención primaria y su impacto en la calidad asistencial. El proceso de investigación es consistente con estudios observacionales, transversales y analíticos, 144 enfermeras en la muestra, realizado en las Islas Canarias. Se crearon 12 elementos para mejorar la atención, los resultados fueron positivos. Como conclusiones la Atención Primaria de Salud en Canarias es similar al precedente español.

En este estudio se comprobó que un facilitador es más importante y se acordó que un buen apoyo administrativo puede mejorar la calidad de la atención (12).

Paredes (13) en el año 2018 tuvo como objetivo determinar el rol de los enfermeros en los programas y controles del crecimiento y desarrollo de infantes menores a los 5 años de edad. Diseño descriptivo, de enfoque cuantitativo y cualitativo y de corte transversal, empleando cuestionarios y entrevistas como instrumentos. Los resultados demostraron que, el nivel de conocimientos de los profesionales superó el 50%, totalizando en un rango adecuado.

En este estudio se confirmó que mientras que el nivel de satisfacción baja, la forma como el enfermero le trata le invita a expresar lo que siente (13)

2.1.2. Nacional

Castro y Márquez (14) en el año 2018 tuvo por objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los padres y el cuidado que brinda la enfermera a los niños hospitalizados del Servicio de Medicina B del Instituto Nacional de Salud del Niño. Investigación descriptiva, enfoque cuantitativo, corte transversal, prospectivo, diseño correlacional; con una muestra de 90 padres; de instrumento un cuestionario. Según los resultados existe una correlación significativa entre el nivel de satisfacción de los padres y los cuidados que brinda la enfermera a los niños hospitalizados.

Este estudio tiene una ventaja por obtener un mínimo porcentaje que refiere satisfacción baja, en algunas ocasiones omiten identificarse cuando ingresa al servicio (14).

Milián (15) en el año 2018 tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas”-Chiclayo 2017. Estudio cuantitativo, con diseño correlacional de corte transversal, utilizó una población de 81 madres que acuden con sus hijos al Centro de Salud Las Brisas. El instrumento fue la escala SERVQUAL. Según resultados se demuestra una alta relación entre las variables satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería.

Así, la calidad de atención, según este estudio, por parte del personal de enfermería en los diferentes centros de salud dice mucho sobre el nivel satisfacción que tiene el usuario al asistir al consultorio (15).

Gaspar et al. (16) en el año 2022 cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de atención de los profesionales de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas en el Servicio Medicina del Instituto Nacional de Salud

del Niño, Breña, Lima, 2019. Diseño no experimental, descriptivo – correlacional, transversal. La muestra de 35 padres de familia Los instrumentos fueron los cuestionarios. Como resultado se encontró una relación positiva entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción parental.

Las medidas aplicadas en este estudio permitieron verificar lo importante de estudiar la calidad de atención d enfermería respecto a la satisfacción de las madres que asisten al centro de salud infantil frecuentemente (16).

2.2. Bases teóricas

Enfermería

King considera la enfermería como un proceso interpersonal de acción, reacción, interacción y transacción; las imperfecciones de la enfermera y cliente, influyen en la relación. Promueve, mantiene y restaura la salud y cuida en una enfermedad, lesión o a un cliente moribundo. Basa su teoría en la teoría general de sistemas, las ciencias de la conducta y el razonamiento inductivo 22 y deductivo. Define que enfermería es una profesión de servicio, satisface a una necesidad social. Supone planificar, aplicar y evaluar los cuidados de enfermería. La enfermera aporta conocimientos y habilidades específicas para el proceso de enfermería y el cliente aporta su autoconocimiento y sus percepciones. Concluye que la enfermería es el estudio de las conductas y del comportamiento con el objetivo de ayudar a los individuos a mantener su salud, para que estos puedan seguir desempeñando sus roles sociales (17).

Satisfacción

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes

demandan. Kotler identifica la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que se percibe a través de una acción, producto o servicio de lo cual se tiene una determinada expectativa, mientras que Wittaker lo define como una predisposición a ciertos criterios, pensamientos o acciones frente a una vivencia subjetiva (18).

Tipos de satisfacción

La satisfacción personal es el concepto de estar a gusto con la vida y está directamente relacionada con el estilo de vida y la percepción personal sobre ello, que acumula el sentir sobre diversas apreciaciones sobre hechos y experiencias, productos o servicios donde trascienden varios factores que comprenden la plenitud de la persona con su entorno, lo que genera la expectativa que se tiene sobre ello y sobre las personas que le rodean en los ámbitos de convivencia y socialización (19).

La satisfacción laboral es la que se percibe sobre un ambiente de trabajo, representa el hecho de estar o sentirse pleno en lo que se hace, donde se hace y cómo se hace y los beneficios obtenidos por ello (20).

Satisfacción usuaria, por otro lado, consiste en la percepción positiva o negativa presenciada o sentida hacia la atención brindada por determinado servicio adquirido o solicitado, donde se aprecia el cumplimiento del deber, la atención prestada, el respeto y otros factores que condicionan la percepción sobre tal acción (21).

Calidad en Salud

La calidad se refiere como el buen u óptimo estado de un producto o atención que percibe una persona. A nivel de salud, la Organización Mundial de la Salud lo define como el alto nivel de excelencia profesional tanto en atención como en el uso eficiente de los recursos a su alcance para lograr la satisfacción en el paciente. Por su parte, Donabedian en 1980 propuso una definición de calidad asistencial empleada para el sector salud conocido como

aquella que se espera obtener del funcionario que satisfaga todas las necesidades del usuario de manera correcta y plena, más aún cuando ésta se vincula directamente al bienestar de la persona (22).

Calidad de Atención

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (23).

Dimensiones de la Calidad de Atención

Para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud (24)

Dimensión técnico – científica: Es la capacidad que tienen los prestadores para abordar un problema de salud aplicando el nivel de conocimientos más avanzados. Esta es producto de la formación, adquisición de conocimientos y aptitudes personales para atender a las personas. Depende de la habilidad para aplicar sus saberes de la manera más pertinente a la situación a atender, ya que no siempre quien más sabe presta mejores servicios (25).

Dimensión humana: un aspecto de la calidad de atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano (26).

Dimensión del entorno: Se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes (27).

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad (28).

Relación entre Calidad y Satisfacción.

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos. Pero a pesar que en ambos casos hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra, mientras que las

investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anterior a la decisión de consumo o compra (29).

Cuidado

Se habla de cuidado como aquellas acciones que se ejercen de manera delicada para preservar el estado de salud de una persona, ofreciendo la dedicación adecuada a sus necesidades (30).

Deserción

A nivel de salud, se entiende por deserción a la falta consecutiva en que recae la persona a una cita establecida para evaluar determinados aspectos de su salud. Se considera que cuando se presenta un caso de deserción se presenta una cadena de conflictos que pueden desatarse al incumplir con el tratamiento establecido, lo que puede generar consecuencias psicológicas, médicas o físicas (31).

Crecimiento y Desarrollo

Se entiende por crecimiento al proceso biológico predominante en la infancia puesto que se caracteriza por el estiramiento corporal mientras se desarrolla la maduración de los huesos que comprenden el cuerpo humano; el mismo comprende desde la concepción del óvulo donde empieza la formación del ser humano y dura hasta el fin del desarrollo corporal a nivel óseo, muscular y sexual, aproximadamente hasta los 30 años; sin embargo el mismo se evidencia con mayor precisión en el desarrollo de la infancia temprana hasta la adolescencia. El dicho popular menciona que las mujeres tienen un crecimiento total hasta los 21 años a nivel de estatura, mientras que el hombre finaliza su crecimiento a los 18 años con el fin de la pubertad e inicio de la adultez donde se producen otros nuevos cambios en el cuerpo (32).

En cuanto al desarrollo, se entiende por el conjunto de cambios físicos, biológicos y psicológicos que se generan en el cuerpo del ser humano produciéndose desde la concepción, infancia temprana y adulta, donde aún en esta última etapa se generan cambios corporales a medida que el tiempo pasa y se presentan con el deterioro de la fuerza, capacidades y otros, por lo cual es importante mantener un control sobre el desarrollo desde la edad temprana. (33).

CRED

El Control de Crecimiento y Desarrollo CRED es un control que establece la Organización Mundial de la Salud para la infancia temprana con la finalidad de evaluar el desarrollo del niño pequeño desde su nacimiento hasta sus primeros 5 años de vida, donde sus cuerpos producen grandes cambios notables a nivel cognitivo, corporal y psicológico. Así mismo, es un factor que puede determinar alguna condición que dificulte el desarrollo adecuado del niño durante estas etapas de crecimiento. El mismo se considera obligatorio para garantizar el debido desarrollo del niño, el mismo consta de la evaluación de talla, peso, psicomotricidad y otros factores asociados al desarrollo inicial del niño (34).

Importancia del CRED

Porque a través del control de CRED se podrá verificar que tú niña o niño esté creciendo adecuadamente, es decir que esté ganando el peso y talla que necesita; también permitirá evaluar su desarrollo, es decir que esté adquiriendo las habilidades que le corresponden a su edad. Además, en el control de CRED podrás recibir información de profesionales de la salud, para un cuidado adecuado de tu niña o niño y de esa manera él crecerá sano y fuerte (35).

Funciones del personal de enfermería CRED

1. Evaluar el estado de salud del niño o niña (Examen Físico).

2. Evaluar su peso y talla.
3. Evaluar sus habilidades.
4. Vacunar según esquema.
5. Entregar Suplementos de Hierro (Micronutrientes).
6. Brindar consejería para su cuidado adecuado.
7. Descartar enfermedades como la anemia y parasitosis (36).

Norma técnica de control de Crecimiento y Desarrollo n.º 537-2017 del Ministerio de Salud

El desarrollo integral de la infancia se expresa únicamente en crecimiento y desarrollo. El crecimiento se considera con el incremento del peso y la talla. Asimismo, desarrollo es definido como cambios en el aspecto físico y neurológico, cognitivas y conductuales, que se desarrolla de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la concepción, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño (37).

Manual de Procedimientos para el Control De Crecimiento y Desarrollo del Niño

En estos últimos años, el país ha enfrentado muchos problemas en salud, como periodos de restricciones económicos, los problemas migratorios de países extranjeros, sin embargo, se ha registrado un avance significativo como el seguro integral de salud (SIS). Esta guía tiene por finalidad orientar las acciones técnicas y administrativas del personal de enfermería en la evaluación del desarrollo del niño(a). Por lo tanto, se considera que la evaluación del niño debe realizarse en presencia de los padres, en un ambiente adecuado asimismo logrando que los padres entiendan la información brindada. Al evaluar el desarrollo psicomotor se usará

la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) que consiste en medir el rendimiento del niño de 0 a 2 años en áreas de lenguaje, social, coordinación y motora (38).

Labor de la Enfermera en el Control de Crecimiento y Desarrollo

El rol de enfermería es fundamental para evaluar al niño/niña e intervenir brindándole cuidados adecuados y también fomentar e impulsar las practicas apropiadas para el sostenimiento de la salud del niño (a).

En los centros de salud, en el consultorio de CRED se realiza los controles a los niños/niñas, el cual es ejecutado por la enfermera; por ser quien tiene las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes para realizar estos controles. El profesional de enfermería toma en cuenta las características, cultura, costumbres que presentan los usuarios por lo que respeta el contexto en el cual la familia se desarrolla al momento de interactuar con los usuarios (39).

Teorías relacionadas con el tema de investigación

La teoría de Imogene King define enfermería como un proceso de acción, reacción e interacción; fortaleciendo las relaciones entre el profesional de enfermería con el sujeto de cuidado, y así mismo ofreciendo información acerca de las percepciones mutuas por parte de la enfermera y el sujeto. El Proceso de Atención de Enfermería en el cuidado de una persona con sarcoma de Ewing u otro tipo de cáncer permite obtener datos acerca de la persona, su entorno y su capacidad social, al igual que identificar problemas del individuo, su familia y su comunidad. Este proceso se relaciona con la taxonomía de la Enfermería, que se ve marcada por uno o más diagnósticos, así como un objetivo propuesto a corto, mediano o largo plazo e intervenciones encaminadas a necesidades específicas, basadas en conocimientos científicos. Así mismo, la labor de enfermería permite abordar la teoría de Imogene King: el logro de metas mediante el fortalecimiento de redes de apoyo en el marco

de las buenas relaciones familiares como eje para la recuperación de la salud del sujeto de cuidado (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Hi: Existe relación entre la Satisfacción de las Madres y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
- Ho: No existe relación entre la Satisfacción de las Madres y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi: Existe relación entre la dimensión humana y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.
- Ho: No existe relación entre la dimensión humana y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.
- Hi: Existe relación entre la dimensión oportuna y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.
- Ho: Existe relación entre la dimensión oportuna y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.

- Hi: Existe entre la dimensión continua y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes.
- Ho: No existe entre la dimensión continua y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.
- Hi: Existe relación entre la dimensión Segura y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.
- Ho: No existe relación entre la dimensión Segura y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de investigación empleado hipotético - deductivo, ya que se describen las variables y las condiciones que permiten o no una relación entre ambas (41).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque dado a la investigación es cuantitativo, puesto que se evalúan datos estadísticos y se cuantifican los datos obtenidos a fin de dar una respuesta concreta con bases estadísticas sobre la investigación realizada (42).

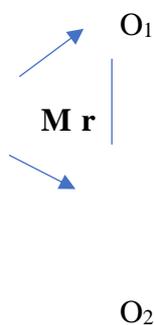
3.3. Tipo de investigación

Es aplicada observacional, ya que se determina si existe o no relación entre las variables de estudio y, de existir, se determina el nivel de relación entre las mismas (43).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación consta de un diseño metodológico no experimental, correlacional-prospectivo de corte transversal puesto que no se van a manipular las variables en su entorno, sino que se tomarán directamente en su condición actual, además se evalúa la relación y significancia entre ellas en un tiempo y momento determinado expresado en la siguiente ecuación, donde

- M: Muestra
- O1: Variable calidad del cuidado
- O2: Variable satisfacción
- r: Relación entre variables



3.5. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por las 90 madres de niños menores de 1 año que asistieron al consultorio de crecimiento y desarrollo en el puesto de salud Virgen de las Mercedes, que pertenece a la jurisdicción. Según registros estadísticos Diris Lima Norte (44).

3.5.1. Muestra

Debido a que se cuenta con una población pequeña y manejable no se realizará un diseño muestral

3.5.2. Criterios de inclusión:

- Madres voluntarias que quieran ser partícipes de la investigación firmando el consentimiento informado.
- Madres mayores de 18 años de edad.
- Madres sin limitaciones para comunicarse.

3.5.3. Criterios de exclusión:

- Madres que solo lleven a sus niños por vacunas.
- Madres que no quieran participar del estudio no aceptando firmar el consentimiento informado.
- Madres que no tengan la condición de salud y que las impida responder a los instrumentos.
- Niño que haya recibido atención por algún personal técnico o auxiliar de enfermería.

3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Satisfacción de las madres

Variable 2: Calidad de Atención de enfermería

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable1: Satisfacción de las madres en el Centro de Salud	Satisfacción es la percepción positiva o negativa presenciada o sentida hacia la atención brindada por determinado servicio adquirido o solicitado, donde se aprecia el cumplimiento del deber, la atención prestada, el respeto y otros factores que condicionan la percepción sobre tal acción (21).	Es el resultado humanístico y la aprobación final de la calidad de la atención. Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera por características: humana, oportuna, segura y continua en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual fue medido por un cuestionario	Humana	- La enfermera la saluda y luego se despide. -la enfermera menciona al niño por su nombre. -Durante la consulta mantiene buena comunicación. -Le brindan un trato amable. -La enfermera muestra respeto	Ordinal Escala según nivel de satisfacción es ordinal por que mantiene el orden	de 22 a 54 puntos (bajo)
			- Oportuna	- Realiza el control del peso, talla -Realiza el examen físico y desarrollo psicomotor. -Informa sobre la evolución del niño. -La enfermera ofrece orientación de acuerdo a la edad de su niño.		de 55 a 60 puntos (medio)
			Continua	- La enfermera lo cita para el siguiente mes. -Le pregunta porque no asistió a su cita. -Le realiza indicaciones escritas		de 61 a 66 puntos (alto)
			Segura	-El tiempo que espera la madre es breve. -La consulta dura tiempo suficiente. -El consultorio está ambientado favorablemente.		

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
				- La enfermera cuida la seguridad del niño.		
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (23).	Es la interpretación o el sentir de la atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo a través de dimensiones como técnica, humana oportuna, el cual fue medido por un cuestionario. La variable se medirá mediante el instrumento de medición de una encuesta validado.	Técnica	- Informa los procedimientos que realizará - Se preocupa por explicar y usted lo entienda - Informa sobre los avances del niño - Se toma el tiempo prudente para la atención - Utiliza palabras apropiadas fáciles de entender.	Ordinal Escala según nivel de satisfacción es ordinal por que mantiene el orden	De 0 – 12 puntos (bajo) De 13 – 18 puntos (medio)
			Humana	- Atiende correctamente al niño - Atiende con paciencia y sin apuros - Enseña los pasos de una alimentación correcta y adecuado a su edad - Lo atiende de manera amable - Se preocupa por las molestias después de los procedimiento		De 19 – 22 puntos (alto)
			Entorno	Se preocupa por las consecuencias del niño - El ambiente está limpio y ordenado - Se preocupa por si el niño tiene miedo a la evaluación - Presta atención inmediata		

				-La atención es privada -Se preocupa por la comodidad		
--	--	--	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleara para la recolección de datos será mediante la encuesta para las 2 variables del estudio respectivamente, lo cual radica en un proceso estructurado de recolectar datos o información a través de una serie de preguntas para medir las variables en estudio. (45).

Tabla 1

Técnica aplicada

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción de las madres	Encuesta	Cuestionario
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario

En la tabla 1 se muestra ambas variables que serán analizadas a través de un cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para medir la variable 1, se validó el instrumento del trabajo de Sosa (2018) (46) con su cuestionario realizó un estudio que cuenta con 4 dimensiones: humana, oportuna, continua y segura aplicó un instrumento que está constituido por datos generales y medida en cada uno de las preguntas con respuestas con respuestas Siempre (S) A veces (Av) y Nunca (N). el instrumento consta de 22 ítems mediante el cual se va evaluar el rango de aplicación para la respuesta siempre (baja) se le asignara una puntuación de 22-54 y la respuesta a veces (medio) se le asignara una puntuación de 55 y 60 y la respuesta nunca(alta)se le asignara la puntuación 61- 66 puntos.

Para medir la variable 2, se validó del trabajo de Sosa (2018) (46) cuyo estudio fue adaptado por la investigadora con un cuestionario de tres dimensiones: técnica, humana y entorno seguro. La aplicación del instrumento que está constituido por 22 ítems mediante la cual se va medir de la siguiente manera las respuesta (bajo)se le asigna la siguiente puntuación 0- 12 putos, las respuesta (medio)se le asigna la siguiente puntuación 13- 18 putos y las respuesta (Alta), se le asigna la siguiente puntuación 19- 22 putos de una escala de Likert.

Tabla 2

Puntuación del cuestionario

Nivel de conocimiento	Calificación
Alto	61-66 Cuestionario
Medio	55-60
Bajo	22-54

Tabla 3

Ficha técnica de Cuestionario para la variable 1

Cuestionario	
Autor:	Sosa (46)
Año:	2018
Objetivo:	Determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área

	de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
Destinatarios :	Las madres
Forma de administración :	Individual
Contenido:	Consta de cuatro dimensiones: humana, oportuna, continua y segura.
Duración:	30 minutos
Escala de medición	Ordinal

Tabla 4

Ficha técnica de Cuestionario para la variable 2

Cuestionario	
Autor:	Sosa (46)
Año:	2018
Objetivo:	Determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.
Destinatarios :	Las madres

Forma de administración :	Individual
Contenido:	Consta de tres dimensiones: técnica, humana y entorno seguro.
Duración:	30 minutos
Escala de medición	Ordinal

3.7.3. Validación

La Variable 1:

La validación del cuestionario sobre “satisfacción de las madres”, se realizará a través de un panel de juicio de expertos quienes determinaron una validez de 0.89, declarando que el instrumento tiene suficiencia para ser aplicado en la muestra elegida para el estudio.

El instrumento fue validado por Sosa (46) (2018) con su trabajo titulado “Determinar la satisfacción de las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, 2018.”

Variable 2:

La validación del cuestionario sobre “calidad de atención”, se realizará a través de un panel de juicio de expertos quienes determinaron una validez de se realizará con el análisis y revisión de tres expertos en el tema quienes declararon que el instrumento era claro, contextual, pertinente y relevante alcanzando 0.93 siendo aplicable.

El instrumento fue validado por Sosa (46) (2018) con su trabajo titulado “Determinar la satisfacción de las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, 2018.”

3.7.4. Confiabilidad

Variable 1:

La confiabilidad aplicada para la primera variable mencionada la autora aplico la confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0,733 el cual se considera al instrumento un grado de confiabilidad aceptable.

Variable 2:

La confiabilidad aplicada para la variable mencionada según la autora aplico la confiabilidad de alfa de Cronbach individual de cada ítem es superior al 0.3, en algunos casos es cercano a este valor por lo que consideraron seguir manteniendo el ítem dado que la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821 el cual se considera al instrumento un grado de confiabilidad aceptable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Los Plan de recolección de los datos

Para la recolección de datos, se realizará las gestiones referidas a las autoridades del centro de salud, mediante una carta de presentación dirigida a la jefa del centro. Durante los meses que se coordine con el área a quien me dirijo, luego se coordinará con el personal de enfermería, posteriormente se decidirá el día de las encuestas para poder efectivizarlas (46).

3.8.2. Análisis de los Datos.

Los datos recolectados serán codificados y digitados mediante el programa Microsoft Excel (Tabla de Códigos y Tabla Matriz de Datos). Luego serán exportados al software estadístico SPSS Versión 25 para su proceso - análisis de datos. Para el análisis estadístico se ha seleccionado la prueba del coeficiente correlacional de R Sperman ya que medirá la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas (47).

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se fundamentará en cuatro principios éticos los cuales se definen a continuación:

Principio de autonomía: Se incluyó a los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de áreas críticas (emergencia) que aceptaron voluntariamente participar del estudio, para lo cual se firmaron previamente el consentimiento informado evitando someterlos a situaciones que pongan en peligro sus principios o actos que pudiesen provocar un daño.

Principio de beneficencia: Los participantes recibirán el beneficio estrictamente académico y de conocimiento sobre el tema a investigar se basa en tener una acción sin dependencia o propia de cada trabajador, es actuar intencionadamente, con entendimiento, sin influencias externas, en mi trabajo de averiguación.

Principio de la no maleficencia: No se realizó ningún tipo de acción o procedimiento que haya puesto en peligro la integridad física y moral del profesional de enfermería que ha sido parte de este estudio.

Principio de justicia: Se desarrolló la investigación sin ningún tipo de discriminación a los participantes, considerando a todas con igualdad y respeto satisfaciendo las inquietudes que se presenten en el lapso de nuestra investigación (48).

4.2. Presupuesto

MATERIALES	SET/2022	OCT/2022	NOV//2022	DIC/2022	S/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	20				20
Útiles de escritorio					
Lapiceros	2				2
Hojas bond A4			5	10	15
Material Bibliográfico					
Libros	80	80			160
Fotocopias	10	10		10	30
Internet					150
Recursos Humanos					
Digitadora	150				150
Imprevistos*		150		100	250
TOTAL	1401	339	15	120	1777

REFERENCIAS

1. Atención primaria en salud. OMS y UNICEF. [Internet] 2018. [revisado 24/11/2022]
Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
2. Zarate Grajales Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2017 [citado 2022 Dic 03]; 13(44-45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.
3. Ministerio de salud. MINSA. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M.N 537-2017. [Internet]. 2004 [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
4. Gonzales R. Cuidado y práctica de enfermería. Colombia: Editora Guadalupe; 2017. NIOS. [Internet]. 2021 [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <https://www.niosweb.es/2021/12/situacion-actual-de-la-enfermeria-y-los.html>
5. Mendoza P, Zegarra R, Rios R, Rivera R. Factores asociados a la participación de la comunidad en campañas de control del crecimiento infantil en Primavera, Lima. Rev Peru Epidemiol [Internet]. 2018 [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-619822>
6. Ministerio de Salud del Perú [Internet] 2004 [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <https://web.ins.gob.pe/en/node/4369>
7. MINSA. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet] 2017 [citado 2022 Dic 03] ; 13 (44-45): 42-46. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegal/Directiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf

8. Rodríguez Hernández I, Fajardo Villarroel Aurora, Peña Jiménez Maricela. Rol del enfermero en las etapas de evaluación, valoración e intervención del dolor en niños. Rev haban cienc méd [Internet]. 2016 [citado 2022 Dic 04] ; 15(3): 399-407. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2016000300009&lng=es.
9. Ponti L., Castillo R., Vignatti R., Monaco M., y Núñez J. Conocimientos y dificultades del proceso de atención de enfermería en la práctica. Educ Med Super, 2018; 31(4): 1-12. <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1006/577>
10. Jara-Sanabria F., Lizano-Pérez A.. Aplicación del proceso de atención de enfermería por estudiantes, un estudio desde la experiencia vivida. Enfermo. Univ [revista en Internet] 2017 Dic [citado 2022 Dic 03]; 13(4): 208-215. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632016000400208
11. Marín, M, Álvarez, C y Valenzuela, J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. [Internet] 2018 [citado 2022 Dic 03] 6 (11): 1-26; Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954319015.pdf>
12. Gea y Martínez. Elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en Atención Primaria y su influencia en la calidad del cuidado Universidad de Alicante. Departamento de Enfermería Comunitaria, Medicina Preventiva y Salud Pública e Historia de la Ciencia Editor Elsevier España 2018. [Internet] [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/73200>.
13. Paredes Vinueza, R. M. Rol de la enfermera en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años en Atuntaqui 2018, Ecuador. [Internet] 2018 [citado 2022 Dic 03] Disponible en: Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8210>

14. Castro Martínez V T Y Márquez Jara E V. Satisfacción de los padres frente al cuidado que brinda la enfermera a los niños hospitalizados del servicio de medicina B del Instituto Nacional de Salud del Niño- Lima, Perú -2019. [Internet] Tesis para optar el grado académico de maestro en Gerencia en Salud. Universidad Nacional del Callao, 2018. [citado 2022 Dic 03] Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3973>
15. Milián Huertas, KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro De Salud “Las Brisas” Chiclayo, 2017. [Internet] Tesis de licenciado en enfermería, Universidad Señor de Sipán, 2018. [citado 2022 Dic 03] Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Gaspar Alfaro L; Olivares Peralta A; Zegarra Folco A. Satisfacción de los padres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería a niños con infecciones respiratorias agudas – Servicio Medicina Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña – Lima, 2019. [Internet] Tesis de posgrado en Enfermería, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2022. [citado 2022 Dic 03] Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7638/2EN.EP061G27.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Guevara B., Evies A., Rengifo J., Salas B., Manrique D., Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enferm. glob.* 2019; 13(33): 318-327. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es.
18. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

- Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2022 Dic 04]; 20 (3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
19. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción de usuarios externos con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. Rvdo. Perú medicina ex. salud pública [Internet]. octubre de 2019 [citado el 4 de diciembre de 2022]; 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
20. Acosta L., Burrone M.S., Lopez de Neira M.J., Lucchese M., Cometto C., Ciuffolini B. et al . Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Enferm. glob. [Internet]. 2019 Ene [citado 2022 Dic 04]; 10 (21). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es.
21. Romero Gerardo E, y Romero, Jorge L. (2006). Satisfacción de los clientes externos de las empresas de seguros del municipio de Maracaibo. Revista de Ciencias Sociales, [citado 2022 Dic 04], 12 (3), 581-591. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000300011&lng=es&tlng=es.
22. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. junio de 2018 [citado el 4 de diciembre de 2022]; 30(2): 179-183. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.

23. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. junio de 2014 [citado el 4 de diciembre de 2022]; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
24. Trincado Agudo María Teresa, Fernández Caballero Emilio. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 1995 [citado 2022 Dic 04]; 11(1): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
25. Aguilar Castillo, NM. Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019. [internet] Tesis de licenciada en enfermería, Universidad Nacional De Trujillo. [citado el 3 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15686/1907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Valle Dávila María Fernanda, Guerrero Ceh Jaqueline Guadalupe, Acosta Balseca Silvia Lorena, Cando Rendón Maila Milisen Joset. Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. Rev Eug Esp [Internet]. 2021 [citado 2022 Dic 03]; 15(2): 18-27. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422021000200018&lng=es.
27. Murillo Carles, Saurina Carme. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gac Sanit [Internet]. 2019 Ago [citado

- 2022 Dic 04] ; 27(4): 304-309. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112013000400005&lng=es. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.12.015>.
28. Servei Català de la Salut. Plan de encuestas de satisfacción de asegurados del CatSalut por línea de servicio (AP, hospitalaria, sociosanitaria y salud mental). Metodología general. Generalitat de Catalunya; 2018. 64 p. Disponible en:
http://www10.gencat.net/catsalut/esp/experiencies_enquesta_metodologia.htm.
29. Suárez, A. y Poquechoque, L. (2018). Propiedades Métricas de la Escala SERVQUALing para Mensurar Calidad Percibida del Servicio . Caso : universidad boliviana. Revista Espacios, 39(34), 1–19.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n34/a18v39n34p19.pdf>
30. Quispe-Gamarra Juan, Escobar-Agreda Stefan, Moscoso Miguel G., Vargas Javier. Nivel de deserción en un curso virtual de salud en el Perú. Rvdo. Perú medicina ex. salud pública [Internet]. 2021 Oct [citado el 2022 Dic 04] ; 38(4): 666-667. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342021000400666&lng=es. Epub 07-dic-2021.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2021.384.9194>.
31. Ramírez Elizondo Noé, Valenzuela Suazo Sandra. Significado del concepto cuidado en dos grupos de trabajadores (as) Chilenos (as). Rev. costarric. salud pública [Internet]. 2019 June [cited 2022 Dec 04] ; 24(1): 06-18. Available from:
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292015000100002&lng=en.
32. Arce Melitón. Crecimiento y desarrollo en la primera infancia. Rvdo. Perú medicina ex. salud pública [Internet]. julio de 2015 [citado el 4 de diciembre de 2022]; 32(3): 574-578. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000300023&lng=es.

33. Crecimiento y desarrollo. Cuad Hist Salud Pública [Internet]. 2018 Jun [citado 2022 Dic 04] ; (93). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0045-91782003000100009&lng=es.
34. Gomez-Campos Rossana, Arruda Miguel, Luarte-Rocha Cristian, Urra Albornoz Camilo, Almonacid Fierro Alejandro, Cossio-Bolaños Marco. Aproximación teórica al crecimiento físico de niños y adolescentes. Dieta Rev Esp Nutr Hum [Internet]. septiembre de 2018 [citado el 4 de diciembre de 2022]; 20(3): 244-253. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000300011&lng=es.
35. Ricardo GL, Paredes HAL, Palomino CE, Rivas VD, Torres SM. Caracterización del crecimiento y desarrollo de los adolescentes del séptimo grado de la Secundaria Básica 'Dagoberto Sanfield' [Internet]. 2018 [citado 2022 Dic 04] ; (93). Correo Científico Médico, 20 (4). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69948>
36. Rodríguez-Garcés, C. y Muñoz-Soto, J. Rezago en el desarrollo infantil: La importancia de la calidad educativa del ambiente familiar. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, [Internet]. 2017 [citado 2022 Dic 04] ; 13(2), 253-270. Disponible en: <https://doi.org/10.18004/riics.2017.diciembre.253-270>
37. Ministerio Nacional de Salud. Manual de Procedimientos para el Control de Crecimiento de la Niña y Niño. Perú. [Internet]. 2017. [citado 2022 Dic 04] ; Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20

[D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf](http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf)

38. Dirección General de Salud de las Personas Ministerio de Salud Lima – Perú. [Internet]. 2019. [citado 2022 Dic 04] Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf
39. Següel Palma Fredy, Valenzuela Süazo Sandra, Sanhueza Alvarado Olivia. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. Cienc. enferm. [Internet]. 2015 [citado 2022 Dic 04] ; 21 (2): 11-20. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>.
40. Araújo, Eline Saraiva Silveira et al. Nursing care to patients with diabetes based on King's Theory. Revista Brasileira de Enfermagem. [Internet] 2018 [citado 2022 Dic 03] 71 (3); 1092-1098. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0268>.
41. Hernández R., Fernández C y Baptista M. Metodología de la investigación. 5°.ed. Mexico: Editorial Mexicana; 2019. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
42. Cadena P., Rendón M., Aguilar J., Salinas E., Cruz F. y Sangerman D. (2018). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 8(7), 1603-1617. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
43. Díaz V. y Calzadilla A. Metodología de la investigación, procesos de investigación y estudiantes de Medicina. Salud, Barranquilla. 2018; 34(1), p. 251-252.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

55522018000100251&lng=en. <https://doi.org/10.14482/sun.34.1.10367>

44. Cienfuegos M. y Cienfuegos A. Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ. 2017; 7(13): 15-36. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015
45. Bernal C. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
46. Sosa K y Carmen V. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “Crecimiento y Desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal 2018. [Internet] Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. [citado 2022 Dic 03] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>.

Anexo 1.- Matriz de consistencia

“Satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería del área de Crecimiento y Desarrollo Puesto De Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.</p>	<p>Hi: Existe relación entre la Satisfacción de las Madres y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Ho: No existe relación que existe entre la Satisfacción de las Madres y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes.</p>	<p>Variable 1 Satisfacción de las madres Dimensiones Dimensión humana Dimensión oportuna Dimensión continua Dimensión segura</p>	<p>Tipo de investigación Observacional Diseño No experimental descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal Población La población constituida por las 90 madres de niños menores de 1 año que asistieron al consultorio de crecimiento y desarrollo en el P.S Virgen de las Mercedes para el año 2021. Muestra Para obtener la muestra, se aplicará el muestreo aleatorio simple, teniendo un nivel de confianza 95% y un error de 0.05. según la siguiente formula</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1.¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022? 2.¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión oportuna y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022? 3.¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión continua y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022? 4.¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión segura y satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022. •Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión oportuna y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022. •Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión continua y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022. •Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión segura y la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022. 	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi: Existe relación entre la dimensión humana y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Ho: No existe relación entre la dimensión humana y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Hi: Existe relación entre la dimensión oportuna y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Ho: Existe relación entre la dimensión oportuna y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Hi: Existe entre la dimensión continua y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes. Ho: No existe entre la dimensión continua y Calidad de atención de Enfermería en el</p>	<p>Variable 2 Calidad de atención</p>	

		<p>Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes.</p> <p>Hi: Existe relación entre la dimensión Segura y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022. Ho: No existe relación entre la dimensión Segura y la Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2.- Instrumentos de recolección de datos

ANEXO A

INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN DE LA MADRE. ADAPTADO DE SOSA (46)

Presentación

Buenos días, nos dirigimos a usted como alumnas de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre “Satisfacción de Madres Sobre la Calidad de Atención brindada en Área de Crecimiento y Desarrollo”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

I.- Datos Generales

- Edad de la Madre: 15 – 20 () 21 -25 () 25 -30() 31 a más ()
- Edad del Niño:meses
- Lugar de Procedencia de la Madre:
- Fecha de nacimiento del niño

Grado de instrucción Estudios: primarios incompleto () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Superior incompleto () Superior completo ()

Con que frecuencia va al consultorio de CRED.....

Marque con un (X) las respuestas que considere conveniente

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora. Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

- = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre
- = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre
- 1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

NO	PREGUNTAS	Alternativas		
		Siempre	A veces	Nunca
1	Al ingresar al servicio de CRED la enfermero(a) saluda cordialmente			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuado			
3	Considera que la enfermera esta bien uniformada y arreglada			
4	Cuando acude al consultorio de CRED la enfermera llama al niño por su nombre			
5	La Enfermera le explico los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La Enfermera realizó la evaluación física dese la cabeza hasta los pies.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
11	la Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			

15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

ANEXO B

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN. ADAPTADO DE SOSA (46)

Buenos días, nos dirigimos a usted como alumnas de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre “Satisfacción de Madres Sobre la Calidad de Atención brindada en Área de Crecimiento y Desarrollo”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

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

DATOS GENERALES

Edad del acompañante: _____ Edad del niño: _____

Sexo del acompañante: Masculino () Sexo del niño: Masculino ()

Femenino () Femenino()

Grado de instrucción: a. Analfabeta ()

b. Primaria ()

c. Secundaria ()

d. Superior ()

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
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 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).		

ANEXO: 3 Consentimiento informado

Anexo C: Consentimiento informado para participar en proyecto de investigación

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participaren este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 min. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con el Lic. En Enfermería Jara Domínguez Elizabet; investigadora principal, correo electrónico: eli,25ejd@gmail.com, teléfono.917805918

Título del proyecto: “Satisfacción de las madres y calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes, Lima 2022”

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción de las Madres y Calidad de atención de Enfermería en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Virgen de las Mercedes.

Beneficios por participar: Puede llevar acabo conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de profusa utilidad en su acción profesional.

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese cuestiones extras a lo largo del desarrollo de este estudio o se avecina de la investigación, puede realizarlas en cualquier instante.

Participación voluntaria:

Su cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instante.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las cuales fueron reveladas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio y que al final acepto participar buenamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante

DNI firma

Nombres y apellidos del participante

DNI firma