



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio crecimiento y desarrollo de un centro de salud de Lima,
2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de
Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones

Presentado por:

Autora: Flores Yzola, Gianina America Del Carmen

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-0607-1723>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Lima – Perú

2024

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

Yo, Flores Yzola, Gianina America del Carmen, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio crecimiento y desarrollo de un centro de salud de Lima, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid:14912:377382104, 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(a)
 Flores Yzola, Gianina America del Carmen
 DNI N° 45418139



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
 DNI N° 46992019

Lima, 19 de Enero de 2024

 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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del <u>trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, caratula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

Dedicado a Fabián por ser mi gran motivación de existencia, Miguel por incentivar me a ser una mejor versión de mí y a mis padres por su enseñanza constante quienes me motiva siempre a avanzar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis mentores de esta casa de estudios por brindarme las herramientas y conocimientos para culminar mi especialidad.

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

JURADO

Presidente : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Secretario : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Vocal : Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth

ÍNDICE

5

1. EL PROBLEMA

12

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5. Delimitaciones de la investigación	20
1.5.1 Temporal	20
1.5.2 Espacial	20
1.5.3 Población o unidad de análisis	20
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	23

2.2. Bases teóricas	28
2.2.1 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson	28
2.2.2 Calidad de atención	31
2.2.2.1 Conceptualización de la variable	31
2.2.3 Evolución histórica	31
2.2.3.1 Teorías de la calidad	31
2.2.3.2 Principales autores	31
2.2.4 Calidad de atención en salud	32
2.2.4.1 Concepto de calidad en atención en salud	32
2.2.4.2 Características de la calidad en atención en salud	32
2.2.4.3 Modelos de la calidad en atención en salud	32
2.2.4.4 Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención	33
2.2.4.5 Dimensiones de la calidad de la atención	33
2.2.5 Satisfacción de madres	34
2.2.5.1 Definiciones conceptuales	34
2.2.5.2 Dimensiones	34

2.3. Formulación de hipótesis	35
2.3.1 Hipótesis general	35
2.3.2 Hipótesis específicas	36
3. METODOLOGÍA	37
3.1 Método de la investigación	37
3.2 Enfoque de la investigación	36
3.3 Tipo de investigación	36
3.4 Diseño de la investigación	38
3.5 Población, muestra y muestreo	40
3.6 Variables y operacionalización	42
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.7.1 Técnica	46
3.7.2 Descripción de instrumentos	46
3.7.3 Validación.	48
3.7.4 Confiabilidad	48
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	48
3.9 Aspectos éticos	49
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	51

4.1 Cronograma de actividades	51
4.2 Presupuesto	52
5. REFERENCIAS	53
ANEXO 1: Matriz de consistencia	60
ANEXO 2: Instrumentos	61
ANEXO 3: Validez de instrumento	61
ANEXO 4: Formato de consentimiento informado	66
ANEXO 7: Informe del asesor de Turnitin	68

Resumen

Introducción: La considerable disparidad en el acceso a servicios sanitarios esenciales, reflejada en la falta de cobertura integral para aproximadamente 3600 millones de personas ha suscitado una reflexión profunda sobre la calidad que brinda la enfermera en el área de

crecimiento y desarrollo año 2024. **Objetivo:** Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años. Se abordarán con precisión los aspectos concernientes a la implementación protocolaria, la calidad de la interacción humana y la identificación de factores ambientales y organizativos que potencialmente impactan en la visión de la atención. **Métodos:** La metodología adoptada se enmarca en un enfoque hipotético-deductivo, respaldado en base a una indagación transversal no experimental. La muestra está conformada por 100 madres asistentes al servicio en mención. Se emplearán dos cuestionarios validados, desglosando elementos técnicos y científicos, así como factores ambientales. Los datos serán analizados empleando el software SPSS versión 26, y se emplea el factor de vinculación Spearman para los rangos. Este estudio, con sus fundamentos teóricos sólidos y una metodología meticulosa, no solo aspira a enriquecer el conocimiento en el ámbito de la enfermería, sino también a generar resultados aplicables que impacten positivamente la entrega de servicios de atención médica. Los hallazgos obtenidos se vislumbrarán como insumos valiosos para la toma de decisiones, con miras para alcanzar la excelencia en la gestión de la salud, es fundamental mejorar integralmente la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las progenitoras que visitan el servicio precisado. **Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, Disparidades en la atención médica, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Salud global, Satisfacción de las madres

Abstract

Introduction: The considerable disparity in access to essential health services, reflected in the lack of comprehensive coverage for approximately 3.6 billion people, according to WHO data, has sparked deep reflection on the excellence of nursing care worldwide. This study is located at the intersection of this problem, focusing specifically on exhaustively evaluating a prominent

health entity in Lima, where the excellence of nursing care and the compliance of the parents of infants under 5 years of age will be evaluated. Growth and Development service in the year 2024. **Objective:** Determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of mothers of children under 5 years of age..Aspects concerning protocol implementation, the quality of human interaction and the identification of environmental and organizational factors that potentially impact the vision of care will be precisely addressed. **Methods:** The methodology adopted is framed in a hypothetical-deductive approach, supported by a non-experimental transversal inquiry. The target town includes 100 mothers attending the service in question. Validated questionnaires will be used, breaking down technical and scientific elements, as well as environmental factors. The data will be analyzed using SPSS version 26 software, and the Spearman linking factor will be used for the ranges. This study, with its strong theoretical foundations and meticulous methodology, not only aims to enrich knowledge in the field of nursing, but also to generate applicable results that positively impact the delivery of healthcare services. The findings obtained are seen as valuable inputs for decision making, with a view to achieving excellence in health management, it is essential to comprehensively improve care and we relate it to the complacency of parents who visit the required service.

Keywords: Quality of nursing care, Disparities in health care, Growth and Development Clinic, Global health, Maternal satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Acorde los informes de la OMS de 2021, se observa una situación alarmante en el ámbito de la salud globalmente. Aproximadamente 3600 millones de personas carecen de acceso a servicios sanitarios esenciales debido al acceso limitado o nulo a los servicios sanitarios esenciales. En el continente africano precisamente en la zona subsahariana, las tasas de mortalidad infantil exceden significativamente las registradas en Europa, siendo hasta 15 veces superiores. Lamentablemente, en esta región uno de cada 196 niños fallece antes de alcanzar los cinco años de edad, una cifra alarmante que contrasta con la situación en Europa lo que hace que esta situación sea más difícil de

abordar. Esto plantea dudas sobre la disparidad en la cobertura sanitaria en ambas regiones. (1).

Un estudio publicado en 2021 en Ecuador se centró en “Caracterizar las competencias gerenciales para el enfermero en el ámbito de gestión hospitalaria”. Mediante un enfoque cualitativo y documental, se identificó que las competencias gerenciales en enfermería son diversas y cruciales para optimizar la gestión administrativa y la excelencia del trato en pro del bienestar. Estas competencias no solo facilitan la eficaz administración de RRHH y elementos, sino también la mejora del servicio proporcionado a los pacientes. Este análisis denota la necesidad imperiosa de fortalecer estas competencias para optimizar los resultados en el ámbito de la atención hospitalaria. Concluye que, los enfermeros necesitan muchas competencias gerenciales con miras a mejorar la atención de salud hacia las personas en los hospitales (2).

Otra investigación en Venezuela, durante el año 2022, ejecutó un meticuloso análisis para evaluar la satisfacción de los usuarios hospitalizados por dengue con signos de alarma en un hospital, subrayando la trascendencia del cuidado humanizado en la práctica enfermera. La indagación tuvo como fin indagar el estatus del arte sobre el esmero humanizado de enfermería y su conexión con la complacencia del paciente internado. Este estudio, que adoptó un enfoque sistemático y descriptivo siguiendo las directrices de Kitchenham y Charters (2007), abarcó artículos publicados entre 2017 y 2021 de bases de datos prestigiosas como PubMed, Redalyc, Cochrane, WOS y ScienceDirect. Analizando dimensiones críticas tales como la interacción enfermera-paciente, el apoyo

emocional y físico, la atención anticipada, la priorización del cuidado y la disponibilidad para la atención. Los hallazgos proporcionaron un análisis exhaustivo de la satisfacción en diversas facetas, destacando que la interacción enfermera-paciente y el apoyo emocional y físico ejercieron un impacto significativo en la percepción del cuidado recibido (3).

Dirección regional de salud, Conforme a los datos proporcionados por la DRS de Ica durante el año 2021, únicamente el 16.3% de los infantes menores de 36 meses ha recibido todos los controles recomendados para su grupo etario. Asimismo, según una investigación llevada a cabo en Ica en el año 2020, se determinó que el 30.6% de las madres percibieron una atención inadecuada. Este hallazgo evidencia deficiencias en la atención primaria sanitaria, las cuales incluyen escasez de personal, la dilación en la atención y el trato poco cordial obstaculizan la consecución de una cobertura sanitaria óptima y exhaustiva para los infantes de menos de 5 años (4).

En 2021 en Lima, respecto a estadísticas del INEI, reflejan que la población infantil, entre los 0 y 5 años de edad, ascendió al 34.2% del total de habitantes. No obstante, un 16.1% de la población total se encuentra privada del ingreso a medios de servicios integrados. Esta situación se ve empeorada por la ausencia de Documento Nacional de Identidad (DNI) en un 3.8% de los menores y la limitada realización de controles médicos exhaustivos en un 4.7% de infantes de menos de 3 años. Respecto a

la infraestructura y los recursos disponibles, el MINSA determinó en el 2020 que el 97.1% de los centros sanitarios del grado 1 de trato en todo el país carecen de una infraestructura y equipamiento adecuados, lo que resulta en servicios insuficientes, ineficaces e inadecuados para satisfacer las necesidades sanitarias de la población. En este contexto repercute indiscutiblemente a una menguada dotación de solícito primario y de excelencia (5).

Gomez y Villena (6) en su investigación durante el año 2023 en Lima el cual tiene como objetivo “Identificar los factores de incumplimiento en el monitoreo del incremento y evolución” que aunque es veraz existen elementos que inciden en el incumplimiento del control del crecimiento y desarrollo del infante, tales como 76 % son culturales, 62 % socioeconómicos. Estos repercuten en la concurrencia de los menores a la consulta y concluyen que la clase institucional es el elemento preponderante que influye en su decisión de asistir al servicio de Incremento y Evolución.

Durante la consulta en el consultorio en mención, se estableció comunicación con algunas progenitoras que acudían con sus vástagos para el manejo regular. Estas madres expresaron su insatisfacción debido al tiempo prolongado de espera para ser atendidas. En el transcurso de la interacción, se recogieron comentarios tales como: "la enfermera frecuentemente se muestra descontenta", "deberían contratar enfermeras más jóvenes", "carecen de paciencia para la atención", "el enfermero permanece constantemente frente a la computadora" y "gasto mucho dinero en transporte para venir", entre otros. Comentarios que podrían perjudicar durante la consulta de

Crecimiento y Desarrollo de sus niños quizá al venir con esa actitud, tengan dificultades para entender la educación que se les brinda, quizá existan más motivos que desconocemos. Es por ello que ante la situación es necesario plantearse este proyecto para diluir mis dudas y poder darle una solución en pro del paciente y su cuidadora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?
- ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?
- ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?

1.3. Objetivo general

- Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.

1.3.1. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.
- Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.
- Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio se enfoca en la ampliación y profundización del conocimiento acerca de la calidad en la atención y la satisfacción de las madres. Se ha realizado un análisis exhaustivo de fuentes bibliográficas científicas pertinentes, lo que ha dado lugar a un marco teórico robusto. Este marco no solo representa un compendio conceptual exhaustivo, sino que también se erige como un referente crucial para investigaciones venideras en el ámbito de la enfermería. Este minucioso enfoque no solo fundamenta la relevancia de la investigación, sino que también establece una plataforma sólida para el

progreso continuo en el campo de la excelencia del trato en el área en mención, brindando contribuciones significativas al acervo de conocimientos ya existente (7).

1.4.2. Metodológica

Este proyecto de investigación está basado en la selección rigurosa de técnicas e instrumentos, con validez y fiabilidad altamente sofisticadas que son previamente corroboradas por investigaciones científicas de alta calidad.

La adopción de un enfoque hipotético-deductivo, de naturaleza cuantitativa, aplicada, descriptiva y correlacional, así como la selección de un diseño observacional no experimental y transversal, se fundamentan en criterios científicos rigurosos. Esta metodología no solo asegura la integridad de los datos recopilados, sino que también posiciona al estudio como un referente metodológico destacado en el ámbito de la enfermería. Su valor trasciende la mera obtención de resultados, ofreciendo una guía sólida y confiable para investigaciones futuras, consolidándose como una contribución valiosa para la comunidad científica y para aquellos interesados en abordar estudios con similitudes metodológicas, propiciando así el continuo avance del conocimiento en el campo enfermero (8).

1.4.3. Práctica

Se refleja en la validez de los resultados, la institución y su equipo de gestión en el centro de salud se verán facultados para utilizar este estudio como referencia clave, orientando así la reconfiguración de sus procesos con el objetivo de rectificar posibles deficiencias identificadas. Esta aproximación no sólo proyecta la optimización de los recursos disponibles, sino que también se erige como un medio para hacer más fuerte la excelencia del trato dado. Por consiguiente, la institución puede ofrecer una atención de enfermería de excelencia al integrar las necesidades y perspectivas únicas de cada paciente, creando así un entorno óptimo que prioriza el bienestar personal. Es decir se enfoca en mejorar la excelencia del trato del área que redundará en brindar un mejor grado de complacencia del paciente en el área de Crecimiento y desarrollo.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se establece en el periodo comprendido entre agosto hasta diciembre del 2024.

1.5.2. Espacial

Se centra exclusivamente en el servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud, en el área del Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Las madres de los niños menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo de una entidad de salud en lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alharbi et al. (9) en el año 2023 en Arabia Saudita, realizó un estudio con el objetivo de "Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización". Aplicó una encuesta de 17 preguntas a 238 individuos obteniéndose como resultados indicaron que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención de enfermería brindan en los hospitales. Los hallazgos revelaron discrepancias estadísticas significativas entre las diferentes provincias de Arabia Saudita en lo que respecta a la categorización del soporte precisado por el personal sanitario, alcanzando rangos de significancia con $p < 0,001$. Igualmente, se detectaron notables disparidades en las medias asociadas con la jerarquía de la asistencia suministrada por el conjunto de

sanadores y el contenido del usuario, también con una gama de trascendencia del idéntico valor. En conclusión de modo notable existe relación entre ambas variables.

Conde C (10) en Ecuador durante el año 2020, se realizó un escrutinio con el objetivo de “Determinar la relación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Del Niño” que reveló la percepción acerca del grado del cuidado proporcionado por el equipo enfermero. Este estudio abarcó una población de 9175 de pacientes arrojando que 37.5% calificaron como la atención como bajo y se encuentran insatisfechos en un 28,6, por segundo puesto se encontró 40,5% lo califican con un nivel medio versus 31,5 satisfechos medianamente y 20,0 como calidad de nivel alto con 17% quedando satisfechos, indicando así la valoración otorgada por los sujetos evaluados En conclusión se resalta que ambas variables están correlacionadas así como también sus dimensiones.

Fernández et al. (11) en el año 2022, en Uruguay, abordó la evaluación realizada por pacientes hospitalizados con el objetivo de "Analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados respecto al cuidado humanizado que reciben por parte de las profesionales de enfermería". El método empleado se distinguió por su enfoque descriptivo, cuantitativo, correlacional y de diseño transversal. El grupo de estudio, constituido por 377 individuos ingresados en establecimientos hospitalarios, se sometió a una encuesta estructurada mediante un cuestionario meticulosamente diseñado. Los hallazgos obtenidos indicaron que un notable 84,6% de los encuestados manifestaron una evaluación favorable en relación con la excelencia del cuidado otorgado,

evidenciando un alto grado de satisfacción. Los usuarios participantes han llegado a una conclusión clara: la eminencia del esmero recibido ha sido valorada como benévola. Conscientes de estos veredictos concluyen que se requieren vastas estratagemas orientadas a perfeccionar la apreciación de los usufructuarios en cuanto a los cuidados y la atención proporcionada por el conjunto asistencial de curandería.

Santes y colaboradores (12) el año 2023 en México, realizó un estudio con el objetivo “Determinar la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud en México” estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional con una muestra $n= 37$ pacientes. Con los siguientes resultados sobre la calidad que es regular en un 57%, nivel bueno en un 65% mientras que respecto a la satisfacción 49% termina satisfecho y siendo un valor más alto muy Satisfecho el 51%. Dando como conclusión que los partícipes comentaron que terminan satisfechos con la calidad brindada por el personal de enfermería aunque por otro lado haya carencias en la institución de salud.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Jimenez y Ramos (13), en el año 2023, en Huancayo llevó a cabo una indagación, con la finalidad de "Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de Pediatría- Hospital el Carmen” según la apreciación de los convalecientes internados en el servicio de puericultura". La pesquisa utilizó un diseño no experimental descriptivo, correlacional de corte transversal. Aplicó un cuestionario a 50 madres con niños hospitalizados. Que dieron como resultados que el 92% de las progenitoras

advierten una elevada calidad de atención de enfermería, entretanto que el 8% la juzgan de calibre medio y 0% como bajo. En conclusión existe relación entre ambas variables estudiadas

Sanchez (14) durante el año 2022 en Chiclayo. Desarrolló una tesis con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control de CRED de un Centro de Salud de la provincia de Santa Cruz”. Corresponde a un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional que se desarrolló mediante encuestas y cuestionarios para lo cual tuvo como muestra 96 madres. Dando como conclusión que ambas variables tienen una relación intensa en el control de CRED de un Centro de salud de Santa Cruz.

Torres (15) durante en el 2021, en Cusco, como fin “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San Jose, Cusco -2021”. Es una investigación descriptiva y correlacional que se llevó a cabo a través de la distribución de encuestas a una muestra conformada por 70 individuos. Los hallazgos indicaron que el 30% de los pacientes fueron sometidos a una atención considerada deficiente, mientras que el 43% experimentó una atención calificada como regular y el 27% recibió un grado de atención elevado. Respecto a la satisfacción, el 39% manifestó un grado muy bajo, el 40% expresó una satisfacción promedio y el 21.4% reportó satisfacción de categoría alta. En su análisis, Torres concluyó que se identificó una correlación significativa entre ambas

variables examinadas, sustentando esta afirmación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.70.

Sanchez (16) en el año 2022 en Trujillo realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, de un establecimiento nivel I-3, realizado en trujillo en el mes de mayo del 2022”. Esta investigación es de tipo diseño no experimental, correlacional, transversal. Incluyó a 136 progenitoras a quienes se les aplicó dos instrumentos para medir ambas variables. Dando como resultados sobre la calidad de enfermería que el 63.97% es buena, 11.76% es regular y 0% deficiente por otro lado sobre la satisfacción alta con 75 % de, media con 22,06% y baja en un 2.94%. Concluyendo que ambas variables están relacionadas estrechamente con un Spearman $R= 0.810$ y $p < 0.05$.

Arellano (17) en su estudio del año 2021 en Lima, se planteó el propósito de “Determinar la satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos”. Se distinguió por su enfoque cuantitativo, correlacional y transversal no experimental. Se precisó aplicar una encuesta a 125 pacientes para la compendio de datos. Los hallazgos revelaron que el 90.4% de las pacientes exhibieron satisfacción, el 8.8% reportó contento medio y solo un 0.8% manifestó desagrado. Se concluyó que existe una correlación significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$.

Céspedes y Lévano (18) en el 2020 realizaron una exhaustiva investigación con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y sus correspondientes dimensiones con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Nacional Alberto Sabogal Solouguren- Essalud, Callao 2020”. Este estudio de investigación aplicada con enfoque cuantitativo de corte transversal, correlacional, no experimental, Tuvo como muestra 61 usuarios internados, a quienes se les aplicó dos cuestionarios dando lo descubrimientos revelaron que el 93.3% de los pacientes exhibieron satisfacción intermedia, mientras que el 66.7% manifestaron descontento y el 54% señalaron un elevado nivel de satisfacción en relación con las atenciones recibidas. Dando como resultado que los profesionales de la salud buscan satisfacer las necesidades esenciales así como las secundarias de los pacientes.

Escobar y Cirineo (19) en huancayo, en el 2022, efectuó un estudio cuyo objetivo principal fue “Determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilcahuancayo, 2022”. Usó un enfoque cuantitativo de nivel transversal descriptivo y diseño no experimental para lo cual aplicó una encuesta a 70 madres dando como resultados que 60% de madres de recién nacidos recibieron una calidad de atención médica, un 34.3 % como satisfacción completa y finaliza con un 5,7 % insatisfacción. Concluyendo que la satisfacción es media de las madres respecto a la calidad de atención de enfermería.

Molina y colaboradores (20) en el año 2023 en huancayo, realizaron una investigación que se centró en “Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención del enfermero en Emergencia en la Clínica Cayetano Heredia - huancayo 2023” Este estudio de carácter descriptivo, correlacional de corte transversal incluyó a 126 pacientes, quienes completaron cuestionarios de tipo Likert con evaluación de juicio de expertos. Los resultados reflejaron que el 72 % percibe la calidad como excelente, 26.1% como buena y un 1.59% como regular. Las conclusiones refieren que en la Clínica existe una mayor calidad de atención del personal de enfermería hacia los pacientes durante su atención y recuperación.

Ríos (21) en Ica el año 2020 mediante una tesis con el objetivo de “Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y factores asociados a la deserción del control de CRED en niños de 24 a 59 meses Centro de Salud La Palma Ica Mayo 2019” siendo un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal con una muestra de 105 personas. Resultando que 65.3% de madres indicaron que si consideran importante el llevar a sus niños al Control de crecimiento y desarrollo, El 69.4% de madres indican que la atención fue adecuada. Lamentablemente el espacio reducido considerablemente para la atención, el extenso tiempo de espera, la edad, son factores que influyen en su decisión de llevar a los niños al Servicio de Crecimiento y desarrollo.

Rodríguez López (22) En el año 2023, en Lima, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima.

La pesquisa adoptó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional y de corte transversal. Se aplicó dos cuestionarios de tipo Likert: el Cuestionario de Excelencia en Atención de Enfermería y el Cuestionario SERVQUAL alterado, a 105 enfermos. Dando como resultado que el 53.3% de los enfermos perciben una alta calidad en el cuidado enfermero, mientras que el 46.7% percibieron una calidad intermedia. Respecto a la segunda variable de satisfacción, se descubrió que el 86.7% de los pacientes se mostraron satisfechos, mientras que el 13.3% manifestaron insatisfacción. Igualmente, se detectó una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones técnica, epistemológica, antropológica y ambiental de la primacía del cuidado enfermero y la complacencia del ser, con valores p de 0.001, 0.004 y 0.003, correspondientemente. finalmente concluye que subsiste una vinculación positiva moderada entre la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de los pacientes..

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Estas se enfocan en la prevención de patologías, incentivación del bienestar y en brindar la atención integral a los enfermos, subrayando la relevancia del cuidado humanístico y holístico en la práctica enfermera. El cuidado (caring), concepto nuclear de esta teoría, es comprendido como una preocupación y empatía profunda hacia el paciente, influyendo de manera integral en su bienestar. (23)

Watson define al ser humano como una entidad completa e integral, en constante interrelación con su entorno, que debe ser tratado con dignidad y respeto. Se conceptualiza la salud como un estado de armonía y equilibrio entre todo el ser y claro está con la ausencia de enfermedad (24).

Respecto al postulado de Jean Watson, teniendo como eje principal al trabajo de enfermería. La teórica ha publicado diversos libros en donde refleja otros puntos importantes donde radica su vida a la investigación del cuidado holístico así como artículos científicos que ofrecen una buena herramienta de métodos con la finalidad de evaluar el cuidado brindado durante el ejercicio de sus funciones de enfermería. (25)

En el presente su teoría sigue siendo una gran influencia en la educación y la práctica e influenciando la educación con múltiples centros de investigación como actividad. El entorno incluye todos los elementos internos y externos que impactan en el bien y bienestar del individuo. La enfermería, según Watson, es una disciplina que integra conocimientos científicos, filosóficos y artísticos para proporcionar un cuidado holístico y humanista (26).

Jean Watson se inscribe en la tradición de la enfermería humanista, influenciada por varios pensadores y teorías. Florence Nightingale, la precursora de la enfermería nueva, influyó en la visión de Watson sobre el entorno de cuidado con su enfoque en la higiene y las condiciones ambientales. Carl Rogers,

psicólogo humanista, contribuyó con su teoría de la terapia centrada en el cliente, destacando la empatía, la autenticidad y la aceptación incondicional. Abraham Maslow, conocido por su jerarquía de necesidades, resaltó la esencialidad de complacer requerimientos elementales y psicológicos para alcanzar la autoactualización, una idea que Watson adopta para remarcar la atención integral a los pacientes (27).

Desde una perspectiva humanística y transpersonal, Watson destaca la esencialidad de la conexión espiritual y emocional entre el tratado y el individuo. La perspectiva humanística se enfoca en el valor intrínseco y la dignidad de cada individuo, reconociendo su capacidad para crecer y cambiar, y resalta la esencialidad de la empatía, el respeto y la compasión. El enfoque transpersonal abarca aspectos espirituales y emocionales de la relación enfermero-paciente, facilitando la curación y el bienestar a través de una interacción profunda y significativa (28).

El concepto central de la teoría de Watson es el Cuidado Humanístico-Transpersonal, fundamentado en la creencia de que el cuidado puede transformar y sanar tanto al cuidador como al paciente. Esta transformación se logra mediante diez factores de cuidado o caritas, que incluyen prácticas como la formación de un medio de principios humanísticos-altruistas, la incitación de confianza y expectativa, la fomentación de un vínculo de auxilio y certidumbre, y la preservación de un ambiente de respaldo y resguardo (29).

2.2.2. Calidad de atención

2.2.2.1. Conceptualización de la variable

En el área sanitaria, la excelencia se conceptualiza a través de la perspectiva integral propuesta por Avedis Donabedian. Este influyente teórico establece que la calidad se desglosa en tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultados. La estructura abarca los recursos y el entorno de atención, integrando tanto los elementos materiales como los organizativos que facilitan la prestación de servicios médicos, el proceso se refiere a las acciones y procedimientos médicos, mientras que los resultados abarcan la efectividad y la satisfacción del paciente (30).

2.2.3. Evolución histórica

2.2.3.1. Teorías de la calidad

La gestión de la calidad total, que prioriza la mejora continua, fue propuesta por W. Edwards Deming y otros teóricos destacados de la evolución de la calidad. Joseph Juran acuñó el término "aptitud para el uso" para describir el concepto de calidad, mientras que Philip Crosby promovió la prevención de defectos. Estas teorías han sido de gran relevancia en la configuración y evolución de los conceptos de calidad, influenciando significativamente las prácticas y estándares dentro del ámbito sanitario (31).

2.2.3.2. Principales autores

Avedis Donabedian, con su enfoque estructura-proceso-resultado, se posiciona como una figura esencial en el acoplamiento de elementos de calidad en el medio de la salud. Su contribución ha establecido los cimientos para medir el incremento en la calidad en la atención sanitaria (32).

2.2.4. Calidad de atención en salud

2.2.4.1. Concepto de calidad en atención en salud

Está en este ámbito, se conceptualiza como el conjunto integral durante la dádiva de tratos al paciente, el individuo exhibe competencias, habilidades, destrezas y rango de ejecución destacables. Esta noción implica la posesión de calificaciones intelectuales, físicas y de comportamiento, comprendiendo conocimientos, habilidades y actitudes, con el propósito de ejecutar tareas de manera adecuada y alcanzar resultados deseados. Es un constructo holístico que engloba conocimientos, habilidades, características, experiencias y comportamientos críticos para el logro de metas y estrategias institucionales (33).

2.2.4.2. Características de la calidad en atención en salud

Donabedian identifica aspectos primordiales de la primacía en sanidad, como la eficiencia en la terapia, la invulnerabilidad del enfermo, la asequibilidad de los servicios, la perpetuidad de la asistencia y la complacencia del paciente. Estas características se convierten en indicadores clave para la mejora continua (34).

2.2.4.3. Modelos de la calidad en atención en salud

El Modelo Donabediano, al calificar la calidad mediante el esquemático, etapas y hallazgos, proporciona una guía esencial para entender cómo implementar mejoras. Otros modelos, como el grado de la Atención de la OMS, complementan estas perspectivas al enfocarse en aspectos específicos de la calidad sanitaria (35).

2.2.4.4. Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención

La medición de la calidad se apoya en herramientas precisas como cuestionarios de la conformidad del paciente, auditorías clínicas y sistemas de reporte de eventos adversos. Estos instrumentos permiten una evaluación objetiva del rango de dicha dimensión (36).

2.2.4.5. Dimensiones de la calidad de la atención

1. **Dimensión N°1: Técnica:** Abarca elementos mecánicos como la operatividad, efectividad, eficiencia, constancia e integralidad en la dispensación de servicios de enfermería.
2. **Dimensión N°2: Humana:** Engloba componentes vinculados con el tratamiento humano, incorporando el respeto, la urbanidad, la benignidad, el trato afable, acogedor y empático, así como la transmisión de confianza y la provisión de información exhaustiva, veraz, puntual y comprensible. Igualmente, se valora el interés del personal por el enfermo.

3. **Dimensión N°3: Entorno:** Se refiere al entorno físico, evaluando secciones físicas, equipos y la apariencia del individuo, elementos que impactan en la sensación del medio del trato.

2.2.5. Satisfacción de madres

2.2.5.1. Definiciones conceptuales

La complacencia de las progenitoras con el trato de enfermería se origina en la disparidad entre sus anhelos y la aprehensión de la asistencia proporcionada calidad del cuidado recibido para sus hijos en el servicio de salud infantil.

2.2.5.2. Dimensiones

1. **Empatía:** Evalúa la atención personalizada, priorización del individuo y el lapso precisado para él, artilugios fundamentales para establecer confianza y satisfacción.
2. **Seguridad:** Enfocada en la identificación del paciente, manejo de eventos adversos y entrega de información terapéutica, contribuyendo a la percepción de seguridad en la atención.
3. **Fiabilidad:** Se centra en la puntualidad y el interés mostrado por el personal, aspectos que inciden en la confianza del paciente hacia el servicio de enfermería.

4. **Capacidad de Respuesta:** Considera la rapidez, entrega de información y disposición para brindar ayuda como elementos fundamentales para la excelencia que se da.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima 2024.

Ho= No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima 2024

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La concepción de conocimiento científico dentro de este paradigma indagativo se articulará mediante la aplicación de la técnica hipotético-deductivo. Este enfoque implica la concepción de hipótesis que serán objeto de rigurosos análisis empíricos y contrastaciones, con la finalidad de derivar inferencias y deducciones sobre el discernimiento de un fenómeno, transitando desde una esfera particular hacia una comprensión más holística y generalizada (35).

3.2. Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo porque los fenómenos de interés, son examinados a través de instrumentos documentales y sujetos a diversos análisis matemáticos y estadísticos (36).

3.3. Tipo de investigación

Este estudio académico se caracteriza por su enfoque centrado en la investigación aplicada. Este tipo de investigación se distingue por su propósito fundamental de abordar y resolver problemas específicos. En esta perspectiva, la investigación se dedica a la explicación y predicción de fenómenos relevantes, seguidos por la formulación de mecanismos concretos destinados a solventar problemas específicos. En consecuencia, se tiene como objetivo solucionar de manera próxima las problemáticas identificadas (37).

3.4. Diseño de la investigación

La indagación actual es de diseño observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. Adopta este diseño porque evita la manipulación directa o indirecta de las variables, observando la ocurrencia natural de los fenómenos para su posterior análisis (44).

Es de diseño descriptivo porque consiste en detallar unas situaciones en específico hablar de su contexto o realización, costumbre y actitudes que se presentan en determinado momento. Se necesitará explicar los fenómenos mediante la recopilación de información sistemática y que es verificable con lo recopilado (38).

Es de diseño correlacional debido a que tiene como principal objetivo describir las variables de un momento específico e identificar qué relación se da entre las mismas. En donde se relacionan dos variables para saber qué comportamiento tienen entre sí (39).

Es de diseño prospectivo ya que en un primer momento se recoge una información y posteriormente se realiza una planeación (40).

Finalmente es de diseño transversal ya que se emplea para recopilar información en un instante específico con el designio de delinear y cuantificar parámetros, mientras que la perspectiva correlativa se enfoca en sopesar la magnitud o intensidad del vínculo entre los parámetros discernidos. Este diseño ofrece una estructura sólida para analizar y comprender los fenómenos bajo estudio (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

La selección de partícipes se circunscribirá a progenitoras que concurran al servicio de crecimiento y desarrollo con sus hijos menores de cinco años y que hayan otorgado el consentimiento informado. La muestra engloba a todas las maternas que satisfagan estos preceptos y que frecuenten el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro en Lima. Se elegirán 100 partícipes atendiendo a cánones de inclusión y exclusión, con el propósito de asegurar la representatividad de roles e incumbencias en el servicio de Crecimiento y desarrollo durante los meses de agosto a diciembre del calendario anual 2024.

- **Tamaño de Población**

- **Población total (N):**

- Días: 250 días de atención anuales del establecimiento

- $$N = 30 \text{ pacientes/día} \times 250 \text{ días/año} = 7500 \text{ pacientes}$$

- **Cálculo del Tamaño de Muestra**

- **Fórmula:**

- $$n = (N \times Z^2 \times p \times (1 - p)) / (E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p))$$

- **Pasos seguidos:**

- a) **Definición de parámetros:**

- Tamaño de la población (N): 7500

- Rango de fiabilidad (Z): 1.96 (equivalente al 95%)

- Proporción esperada (p): 0.5 (asumiendo una probabilidad del 50%)

- Margen de error inicial (EEE): Sin especificar (asumido mayor al 9.73%)
- Tamaño de muestra inicial (n): 100

b) Cálculo del nuevo margen de error (EEE):

- Se utilizó la fórmula del tamaño de muestra para despejar EEE:
- $EEE = \sqrt{(N - 1) * (Z^2 * p * (1 - p)) / (n * Z^2) + 1)}$
- Sustituyendo los valores conocidos y resolviendo para EEE, se obtiene:
 - $EEE \approx 0.0973$
 - El nuevo margen de error ajustado es aproximadamente del 9.73%.

c) Aplicación del nuevo margen de error:

- Se recalcula el tamaño de muestra (n) utilizando el nuevo EEE de 0.0973:
- $n = (N * Z^2 * p * (1 - p)) / (EEE^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p))$

- Sustituyendo los valores conocidos y resolviendo para n, se obtiene:

$$\bullet \quad n \approx 100$$

El análisis realizado confirma que la selección de 100 participantes es adecuada para el estudio, considerando la magnitud del conglomerado, la gama de certidumbre anhelada y el margen de error del 9.73%. Se ha verificado que este tamaño muestral permite obtener resultados confiables y precisos dentro de los parámetros establecidos.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Variable 2: Satisfacción de madres

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Definición operacional: El equipo enfermero brinda atención de enfermería de calidad en virtud de las competencias, habilidades, desempeño que demuestran al brindar la atención a los pacientes. Pacientes pueden determinar si sus expectativas clínicas se cumplieron o superaron durante la hospitalización

Matriz operacional de la variable 1.

Dimensiones	definición conceptual	definición operacional	indicadores	Escala de medición	niveles o rangos
1. Tecnico	El equipo enfermero brinda atención de enfermería de calidad en virtud de las competencias, habilidades, desempeño que demuestran al brindar la atención a los pacientes. Pacientes pueden determinar si sus expectativas clínicas se cumplieron o superaron durante la hospitalización(20)	La excelencia de atención de enfermería se evaluará a través de un cuestionario compuesto por 18 ítems organizados en tres dimensiones: Técnica, Humana y entorno. El cual está diseñado para medir la percepción de las madres de niños menores de 5 años que asisten a un Centro de Salud de Lima.	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectividad ● Rendimiento ● Progresividad. 	Ordinal	Para obtener una valoración global de la calidad
2. Humano			<ul style="list-style-type: none"> ● Integralidad ● Respeto ● Cortesía ● Amabilidad ● Trato digno 		Baja Calidad: promedio de puntuación entre 18 a 42 puntos.
3. entorno			<ul style="list-style-type: none"> ● Transferencia de confianza ● Información completa ● Interés por el paciente ● Instalaciones físicas ● Dispositivos 		Mediana calidad desde 43 a 66 puntos. Alta Calidad: de 67 a 90 puntos.

Variable 2: Satisfacción de las madres

Definición operacional: La satisfacción de las madres con la atención de enfermería se fundamenta en la disparidad entre sus esperanzas y la percepción de la excelencia de la atención de enfermería brindada a sus hijos en el Centro de Salud.

Matriz operacional de la variable 2.

Dimensiones	definición conceptual	definición operacional	indicadores	Escala de medición	niveles o rangos
1. Empatía 2. Seguridad. 3. Eficiencia 4. Fiabilidad 5. Capacidad de respuesta.	<p>La satisfacción de las madres con la atención de enfermería se fundamenta en la disparidad entre sus esperanzas y la percepción de la excelencia de la atención de enfermería brindada a sus hijos en el Centro de Salud.</p> <p>Las habilidades, desempeño que demuestran al brindar la atención a los pacientes. Pacientes pueden determinar si sus expectativas clínicas se cumplieron o superaron durante la hospitalización(20)</p>	<p>La Satisfacción de las madres con la atención de enfermería se ponderara a través de un cuestionario constituido por 20 preguntas cuestionarios en 5 dimensiones: Empatía, seguridad, eficiencia fiabilidad, capacidad de respuesta. Para evaluar la satisfacción de las madres en un Centro de Salud de Lima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención a medidas ● Prioridad al paciente ● Tiempo de cuidado. ● tiempo de cuidado ● Verificación de identidad ● Incidente adverso ● Información médica ● Duración e interés. ● Información ● Velocidad de respuesta 	<p>Escala de Likert</p>	<p>Para obtener una valoración global satisfacción: Bajo promedio de puntuación entre 1.5.</p> <p>Medio: Promedio puntuación entre 2.5</p> <p>Alto: Promedio de puntuación entre 3.0</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de indagación se define como un procedimiento utilizado por la investigadora para recabar datos importantes e información, los cuales son posteriormente medidos de manera sistemática o mecánica con el objetivo de obtener resultados. En contraste, un instrumento de investigación se considera como un medio a través del cual el investigador recopila la información necesaria para su estudio y posterior registro. En esencia, mientras la técnica describe el método empleado para obtener datos, el instrumento representa la herramienta concreta utilizada en este proceso de colecta de data (39).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se eligió la técnica de encuestas como el método para recopilar datos relacionados con dos variables fundamentales: Calidad de Atención y Satisfacción. Dichas variables fueron evaluadas a través de cuestionarios específicos, empleando la técnica como un proceso sistemático para obtener información (40).

Instrumento 1: Recolección de datos sobre Calidad de Atención

Para evaluar la Calidad de Atención de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, se utilizó un cuestionario esquematizado que precisa 18 incógnitas organizadas en tres dimensiones principales:

Técnica (6 ítems del 1 al 6),

Humana (5 ítems del 7 al 11),

Entorno (8 ítems del 12 al 18).

Cada elemento se valora en una gradación de 1 a 3 (Jamás, Ocasionalmente, Perennemente) conforme a la apreciación de las progenitoras de infantes menores de un lustro. Este instrumento se diseñó para captar aspectos como la presentación del personal de enfermería, la claridad en las explicaciones sobre procedimientos, el ambiente físico de atención, entre otros factores relevantes para la excelencia percibida.

Instrumento 2: Recolección de datos sobre Satisfacción

El instrumento para examinar la satisfacción de Madres por el Servicio crecimiento y desarrollo se compone de 20 preguntas precisadas en 5 sectores:

Fiabilidad (5 ítems del 1 al 5)

Capacidad de Respuesta (4 ítems del 6 al 9)

Seguridad (4 ítems del 10 al 13)

Empatía (3 ítems del 14 al 16)

Eficiencia (4 ítems del 17 al 20).

Cada pregunta utiliza una escala de medición que varía de 1 a 3 (Nunca, A veces, Siempre) para medir aspectos como el trato recibido, la rapidez en la atención, la privacidad garantizada, y la confianza generada por el personal de enfermería. Este cuestionario fue diseñado específicamente para apresar la perspectiva de las progenitoras con respecto a diversos aspectos de la atención brindada en el servicio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro De salud en Lima.

3.7.3. Validación.

Instrumento 1: La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, entre cinco magísteres de enfermería, quienes validaron el instrumento de la autora Huaynamarca (44).

Instrumento 2: La validez de instrumento se realizó mediante juicio de expertos, entre ocho mediante la prueba de test magísteres de enfermería, quienes validaron el instrumento de la autora Lopez , correlación de Pearson $r > 0.2$ (45).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad de la atención de enfermería

La confiabilidad precisada por el alfa de Cronbach fue de 0.88, con un resultado adecuado, mediante indicando un rango adecuado de consistencia, se aplicó a 15 padres que asistieron al crecimiento y desarrollo de un centro de salud (44).

Instrumento 2: Satisfacción de los pacientes

La confiabilidad precisada por el alfa de Cronbach fue de 0.8, indicando un rango adecuado de consistencia interna en las mediciones. Este valor sugiere que los elementos evaluados mantienen una fiabilidad considerable, con una confiabilidad robusta en las mediciones realizadas(45).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizarán las gestiones pertinentes para obtener la autorización requerida y establecer las coordinaciones preliminares con la dirección del núcleo sanatorial con el objetivo de ejecutar la compilación de datos. Una vez conseguida la base de datos, se

procederá a orquestar con la potestad del área de enfermería para confeccionar minuciosamente el itinerario de acopio de datos. Este programa abarca fechas, tiempos y la identificación de las progenitoras de infantes menores de 5 años que formarán parte del estudio (36).

Después de esta etapa inicial, se utiliza un repertorio de data en Excel para compilar la información pertinente. Se efectuará un escrutinio estadístico correlativo con el propósito de establecer la vinculación entre las dos factores de índole cualitativa. Este examen se realizará empleando el coeficiente de concordancia de los ordenamientos de Spearman, a través del software SPSS 26. Los resultados obtenidos se presentarán de forma visual en tableros estadísticos, acompañados de un análisis e interpretación fundamentados en el marco teórico establecido (37).

3.9. Aspectos éticos

El análisis se distingue por su enfoque en aspectos éticos de suma relevancia. Inicialmente, se asegura la plena instrucción de los participantes acerca de los procesos del estudio, otorgándoles la libertad de tomar decisiones de manera voluntaria. Este reconocimiento a la autonomía resalta la importancia de que cada sujeto elija participar sin influencias externas que lo condicionen. En lo concerniente a la beneficencia, se enfatiza la búsqueda de la optimización de las ventajas y el decremento de amenazas para los participantes. A lo largo de toda la fase investigativa, se garantiza la salvaguarda del bienestar de la comunidad implicada, asegurando la protección de sus derechos y previniendo cualquier forma de perjuicio, incomodidad o peligro (38).

La no maleficencia juega un papel crucial al comprometerse a prevenir cualquier daño físico o psicológico durante la participación de los individuos en el estudio. Se asegura de que la información proporcionada a los participantes no tenga efectos nocivos para su salud ni para la sociedad en general. El principio de equidad, arraigado en la justicia, asegura una distribución imparcial de recursos y oportunidades entre los individuos, independientemente de sus características personales o afiliaciones grupales. Se hace hincapié en la igualdad de oportunidades en la educación, promoviendo un ambiente de cortesía y respeto hacia todos los implicados, sin importar su identidad o pertenencia a determinados colectivos (39).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

N°	Realización de acto en el almanaque 2024	Agosto		Setiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Entregable
1	Delimitar el dilema											Aprobación del proyecto
2	Examen de escritos científicos											Escrito para revisión
3	Configuración, formulación de metas del estudio											Memorando de inspección
4	Exhibición al consejo de deontología del plan											Registro de conformidad
5	Compilación de información											Informe mensual
6	Concebir aparato de escrutinio inferencial											Relato numérico
7	Redactar el documento del estudio											Informe conclusivo
8	Exponer la indagación íntegra.											Informe definitivo

4.2. Presupuesto

Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Laptop	2000	1	2000
Impresora	400	1	400
Internet	20	5	100
Impresiones	100	1	100
Útiles de oficina	150	1	150
Movilidad	150	1	150
Consultoría metodología	2000	1	2000
Consultoría estadística	2000	1	2000
TOTAL			6900

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2021.
2. Tumbaco Y, Zambrano M, Veliz S, Delgado B. Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria.revista interdisciplinaria disponible en CIENCIAMATRIA [Internet]. 2021;7(12):602-614.
3. Huicho P, Gamboa J, Niño J. Cuidado humanizado del personal de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado por dengue con signos de alarma. Bol Malariol Salud Ambient. Venezuela.2022;62.
4. Dirección regional de salud en Ica. Diresa Ica gestiona ante Minsa 5 nuevos servicios de salud mental para la región Ica. Dirección regional de salud en Ica; 2020.
5. Instituto nacional de estadística e informática. Estado de la población en el año del bicentenario. Perú: Instituto nacional de estadística e informática; 2021
6. Gomez C, Villena R. Factores de incumplimiento en el control de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud Ganimedes Lima 2023. 2023.
7. Mohamed H. Metodología de la investigación para proyecto de tesis. Guia Universidad Peruana Los Andes, disponible en <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
8. Arias, J. L. y Covinos, M. (2020). Metodología y diseño de investigación (1ra ed.). Enfoques Consulting. Perú.
9. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-sectional study. Nurs Open [Internet]. 2023;10(5):3253-3262.

10. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr Francisco de Icaza Bustamante Guayaquil- Ecuador, 2020. [Tesis de grado de Magíster]. Universidad Cesar Vallejo.2020 disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>.
11. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M. Perception of hospitalized patients regarding nursing care. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2022;11(1)
12. Santes M, Flores M, Martínez N Garcia M y Fernández H. . Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados. 2023.
13. Jimenez K, Ramos Y. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital El Carmen, Huancayo 2022. 2023 feb 17.
14. Sanchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control de CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz. [Tesis de grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad Cesar Vallejo.2022 disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101712>
15. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco 2021 [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
16. Sánchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3, Trujillo -2022. [Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022.

17. Arellano D. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las Usuarías en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2020 [Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2020.
18. Céspedes M, Lévano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao – 2020 [tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2020.
19. Escobar A y Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. . [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Continental; 2022.
20. Molina C, Navarro D, Tapia E. Percepción de pacientes sobre la calidad de atención del enfermera en emergencia- Clínica Cayetano Heredia Huancayo 2023.. [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Continental; 2023
21. Ríos A. Calidad de atención del profesional de enfermería y factores asociados a la deserción del control de Cred. [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad San Juan Bautista; 2020.
22. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. 2023.
23. Wang X, Cheng Z. Cross-sectional studies: strengths, weaknesses, and recommendations. Chest. 2020[internet]; 158(1): S65-S71.
24. Saras E. Técnicas e instrumentos de investigación en la actividad investigativa. Revista Educación [internet]. 2023; 21(21): 8–9.

25. Mendoza G. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe [Tesis para obtener el grado de Maestro en Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2022.
26. Wei H, Watson J. Healthcare interprofessional team members' perspectives on human caring: A directed content analysis study. *Int J Nurs Sci.* 2021;8(1):79-85.
27. Barnett P, Barnett M, Borgueta E, Moreno J, Watson J. COVID-19: An Organizational-theory-guided Holistic Self-caring and Resilience Project. *J Holist Nurs.* 2021;39(2):110-120.
28. Morales E. Calidad de la atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2020
29. Palacios S. Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación hospital Regional Docente de Cajamarca. 2021
30. Torres I. Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 años del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de salud la Huayrona, Lima, 2022. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima -2022
31. Altamisa S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Concepcion-Junin, 2023.
32. Akbari A, Nasiri A. A concept analysis of Watson's nursing Caritas process. *Nurs Forum.* 2022;57(4):1465-1471.
33. Gunawan J, Aunguroch Y, Watson J, Marzilli C. Nursing Administration: Watson's Theory of Human Caring. *Nurs Sci Q.* 2022;35(2):235-243.

34. Whittle N. Development of a Holistic Nurse. *Beginnings*. 2022;42(4):16-19.
35. Altamiza S, Balbín E, Lizarraga R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Concepción - Junín, 2023. *Enfermería en Oncología*. 2023.
36. Deudor J, González S. Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos de un hospital de Lima, 2023. Universidad Privada Norbert Wiener .2023.
37. Fuentes M, Paula M. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
38. Arias J. Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú.2020.
39. Monke C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad surcolombiana. Facultad de Ciencias sociales.2021.
40. Guevara G, Verdesoto A , & Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*,4(3),163-173. (2020). disponible en [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
41. Arias, J. Métodos de investigación online, herramientas digitales para recolectar datos (1ra ed.). Arequipa. Perú. 2020
42. Gómez E. Análisis correlacional de la formación académica - profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.

43. Peñate M. Garzon J. Análisis Prospectivo Estratégico para la empresa Inselectric en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas-Ecuador 2021
44. Huaynamarca E. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta Villa Los Angeles, Rimac- 2021.[Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021.
45. López B.Nivel de satisfacción de las madres de niños /as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital Santa Rosa Lima- Perú 2014. Universidad San Marcos. 2014.

Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud de Lima, 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.</p>	<p>Hipótesis General Hi= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima 2024. Ho= No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Lima 2024.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: Técnico, Humana Entorno.</p>	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación</p> <p>Cuantitativa Observacional Correlacional Transversal</p>
<p>Problema Específicos</p> <p>¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?.</p> <p>¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?.</p> <p>¿De qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años?.</p>	<p>Objetivo Específicos</p> <p>Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.</p> <p>Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.</p> <p>Determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Seguridad Empatía Fiabilidad Capacidad de respuesta.</p>	<p>Población muestra: 100 madres</p>

ANEXO 2: Instrumentos

Instrumento 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Soy egresada de la Universidad Norbert Wiener. Estoy llevando a cabo un estudio de investigación llamado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Lima, 2024” con el objetivo de determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años. Para ello, le envío un formulario con el fin de solicitar su colaboración sincera basada en su percepción. Le recuerdo que es anónima y la información recopilada será utilizada como respaldo y base para continuar con la investigación. Gracias de antemano.

Datos Generales

- Sexo: (M) (F) Edad _____ Fecha : _____

Instrucciones: Le solicitamos que lea detenidamente y complete los cuestionarios marcando con una "X" las opciones que considere correctas, de acuerdo con la siguiente valoración:

1= Nunca 2= Casi nunca 1= regularmente 2=Casi siempre 5= siempre

DIMENSIONA HUMANA	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1.-Durante la estancia en el centro de salud la enfermera respeta su condición y lugar de procedencia.					
2.-La enfermera respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna.					
3.-La enfermera respeta sus costumbres y creencias.					
4.- La enfermera te mira directamente y te llama por su nombre sin importar su condición.					
5. Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores.					
6.-La enfermera mantiene contigo buena relación sin importar el lugar de procedencia.					
DIMENSIÓN TÉCNICA	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

7.- La enfermera realiza los procedimientos con rapidez y facilidad sin ocasionar molestias en el Control de Crecimiento y desarrollo					
8.-La enfermera realiza el procedimiento a la hora pactada y oportuna.					
9.- La enfermera le brinda instrucciones a los padres de familia de los niños para que colaboren en el procedimiento a realizar.					
10.-La enfermera demuestra seguridad al realizar sus procedimientos en el área de CRED.					
11.- La enfermera demuestra conocimiento de los procedimientos de intervención en el cuidado ofrecido a los niños en el consultorio de CRED.					
12.-El personal de enfermería mantiene un trato amable/cortés/ respetuoso y favorece a la confianza y seguridad de los niños y de sus padres.					
DIMENSIÓN ENTORNO	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
13.-El servicio de CRED se mantiene limpio y tiene buena iluminación.					
14.-Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por la profesional de enfermería.					
15.-Observa que el profesional de enfermería muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					
16.-En su percepción el profesional de enfermería propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud en el servicio de CRED.					
17.- El profesional de enfermería cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ tratamiento en los niños.					
18.- El profesional de enfermería se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente de CRED.					

Instrumento 2 : LA SATISFACCIÓN DE MADRES EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

I. PRESENTACIÓN

Estoy llevando a cabo un estudio de investigación para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de nuestros usuarios. Para ello, le envío un formulario con el fin de solicitar su colaboración sincera basada en su percepción. La participación es anónima y la información recopilada será utilizada como respaldo y base para continuar con la investigación sobre la calidad de la atención en nuestro centro de salud. Esta encuesta está dirigida a madres de niños menores de 5 años que reciben atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud en Lima.

II. DATOS GENERALES

Edad: _____

Grado de instrucción:

1. Primaria () 2.- Secundaria () 3.- Superior, no universitario () 4.- Superior Univ. ()

Ocupación de la madre;

1. Ama de casa () 2.- Trabajadora independiente () 3.- Trabajadora dependiente () 4.-
Otros. ()

Paciente: 1. Nuevo () 2. Continuator ()

III. INSTRUCCIONES :

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar

Asegúrese de tener en claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte con la investigadora

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento

Para cada Ítem se responderá con una sola respuesta.

3= Siempre: Cuando lo realiza siempre

2= A veces: Cuando lo realiza algunas veces

1= Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS PARA EVALUAR	Siempre	A veces	Nunca
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el Carnét de CRED y explica el estado de salud de su niño			
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño/a.			
3. La enfermera y /o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre evaluación realizada a su niño			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño /a: lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación.			
5. la enfermera educa sobre los cuidados de su niño/a en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa sueño y reposo, entre otros 6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: Odontología, nutrición, entre otros.			
7. La enfermera le brinda a su niño /a y está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham.			
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño /a según la edad de su niño/a.			
9. La enfermera le brinda las pautas de estimulación temprana según la edad de su niño/a			
10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño/a.			
11. La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con su tono de voz adecuado.			
12. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño/a y verifica si Ud comprende las recomendaciones dadas para su niño/a.			
13. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según su esquema de vacunación y edad de su niño /a			

14. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga usted su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros.			
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño/a y /o felicita a Ud por haber acudido al C.S.			
16. El tiempo de espera para la atención de su niño/a y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuado.			
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño/a			
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño y lo tranquiliza durante la atención.			
19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño/a.			

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Norbert Privada Wiener

Investigadora: Flores Yzola, Gianina América Del Carmen.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Lima, 2024”

Propósito del Estudio:

En el presente formato se le está invitando a participar en un estudio de investigación llamado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Lima, 2024”. Este estudio fue desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito principal es determinar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años. Su ejecución nos permitirá encontrar soluciones y contribuir al campo de la salud.

Procedimientos:

Al aceptar participar deberá comprender las siguientes instrucciones.

- Al firmar el consentimiento, nos da permiso para usar la información brindada en nuestro estudio de investigación.
- Este estudio es completamente anónimo.
- Deberá resolver el cuestionario de la forma más sincera posible.

La encuesta puede demorar aproximadamente 45 minutos. Los resultados se recopilarán en una base de datos para luego ser analizados globalmente y con esto contribuir a la mejor atención en salud.

Riesgos: Se le informará claramente que no existe riesgo ni daño al participar en la investigación. En caso de que haya preguntas que puedan generar incomodidad, tiene la libertad de decidir si responderlas o no, sin ningún tipo de presión.

Beneficios: No se le ofrecerá ningún beneficio económico ni de ninguna otra naturaleza. Aunque el estudio no aporte directamente a la salud individual, los resultados podrían beneficiar a la salud pública en general.

Costo e incentivos: usted no realizará gastos por participar.

Confidencialidad: Aseguramos que los datos recopilados serán anónimos, sin posibilidad de identificar al participante. Garantizamos que la información que nos proporcione será confidencial y no se utilizará con ningún propósito distinto al de la investigación. Los datos estarán bajo la custodia del investigador principal y se eliminarán de manera apropiada después de un periodo determinado.

Derechos del paciente:

Si usted tiene alguna consulta adicional puede dirigirse a la coordinadora del equipo, podrá contactar a la investigadora, Gianina Flores Yzola al número (+51) 985496340 o al correo gianinna888@gmail.com o al comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener finalmente podrá retirarse en cualquier momento o decidir no participar de este estudio sin problema

CONSENTIMIENTO

Tiene la libertad de plantear todas las preguntas que desee para aclarar cualquier duda antes de tomar la decisión de participar o no, y su elección será respetada. Si, después de aceptar, decide que ya no desea continuar, puede retirarse sin inconvenientes.

Acepto participar en la investigación antes mencionada después de haber comprendido los objetivos de esta.

Participante:

Nombres:

Dni:

Investigador:

Nombres:

Dni:

● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 10% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	2%
2	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	1%
3	uwiener on 2024-03-03 Submitted works	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
5	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	1%
6	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	<1%