



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 con niños
menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo EsSalud
– Bagua, 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: Oblitas Villanueva, Cynthia Pamela
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2827-4954>

Asesora: Mg. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 26/09/2024

Yo, **OBLITAS VILLANUEVA CYNTHIA PAMELA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **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 de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO ESSALUD – BAGUA, 2024”** Asesorado por el docente: mg Gloria Esperanza Cruz Gonzales DNI: 08466150, ORCID tiene <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446> un índice de similitudde (19%) con código OID: **14912:398642897**

, 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
OBLITAS VILLANUEVA CYNTHIA PAMELA Nombres y apellidos del
 Egresado DNI: 72210245

.....


.....
 Firma
 mg Gloria Esperanza Cruz Gonzales
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 08466150

Lima, 26 de octubre de 2024

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por guiarme en cada paso en mi vida profesional, a mis hijos que son el motor y la motivación de continuar creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que nos brindaron las enseñanzas para poder culminar la especialidad con éxito.

ASESORA: DRA. CRUZ GONZALES, GLORIA ESPERANZA

JURADO

Presidente: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Secretario: Mg. Jauregui Cárdenas, Jocelynn Lisset

Vocal: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones de la investigación	6
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Formulación de Hipótesis.....	20
3. METODOLOGÍA	22
3.1 Método de la investigación:.....	22
3.2 Enfoque de la investigación:	22
3.3 Tipo de la investigación:.....	22
3.4 Diseño de la investigación:	23
3.5 Población, muestra y muestreo:	23
3.6 Variables y Operacionalización	25
3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos	28
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9 Aspectos éticos.....	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1 Cronograma de actividades.....	32
4.2 Presupuesto.....	33
5. Referencias.....	34
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	42
Anexo 2: Instrumentos.....	44
Anexo3: Formato de consentimiento.....	48

RESUMEN

Este estudio tuvo por objetivo establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024. Es un estudio hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de investigación aplicada y su muestra por 202 madres con niños menores de 5 años y el muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, para aplicar las variables se tuvo en cuenta los criterios de exclusión, a quienes se les aplicó el instrumento de estudio: Cuestionario de Calidad de Atención y el cuestionario Satisfacción de las madres, validados y confiables. Los datos recolectados, serán vaciados al programa Excel y procesados en el programa estadísticos SPSS v23; los resultados se plasmarán en cuadro estadísticos con su respectiva interpretación.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción, niños menores de 5 años, servicio de crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

This study aimed to establish the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers with children under 5 years of age who attend the EsSalud Growth and Development service – Bagua, 2024. It is a hypothetical deductive study, with a quantitative approach. , applied research and descriptive correlational design, its population was made up of 420 mothers, its sample was made up of 202 mothers with children under 5 years of age and the sampling was non-probabilistic for convenience, to apply the variables the exclusion criteria were taken into account , to whom the study instrument was applied: Quality of Care Questionnaire and the Mothers' Satisfaction questionnaire, validated and reliable. The data collected will be entered into the Excel program and processed in the SPSS v23 statistical program; The results will be reflected in statistical tables with their respective interpretation.

Keywords: Quality of care, nursing, satisfaction, children under 5 years of age, growth and development service.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Según Villar Armando, actualmente la inquietud por conocer la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes en relación con la atención en salud que se les brinda, se ve reflejado en el interés de los distintos países en los últimos años, a esto se suma el uso del método científico, los grupos profesionales y los prototipos que puedan obtener mediante los programas de gestión de calidad (1).

La Organización Mundial de Salud (OMS), En los últimos años la calidad se ha transformado en el principio fundamental para alcanzar la competitividad en los servicios de salud, en un sector donde es primordial ofrecer una atención sin cometer errores, desde tal punto de vista, no brindar una atención de calidad implicaría arriesgar la vida del paciente. Así, el servicio en el sector salud es totalmente diferente que, en otro sector, en los demás sectores poseer inventarios, o maquinarias en mal estado no supondría más que un problema económico, sin embargo, en salud se podrían perder vidas (2).

Instituto Universitario Veracruzano, nos menciona que ofrecer una atención de calidad consiste en tratar directamente con las personas siguiendo el principio de equidad en el cual todos poseen las mismas oportunidades y beneficios (3).

La Organización Panamericana de Salud (OPS) refiere que los principios del desarrollo sostenible; es el factor determinante que rige universalmente la cobertura sanitaria, no obstante, se registran anualmente entre 5.7 y 8.4 millones de muertes en los países subdesarrollados, el cual responde a un 15% de la población total. De igual modo a nivel mundial las organizaciones más grandes tampoco logran ofrecer una atención calidad

pues de cada seis centros de salud, uno carece del servicio de agua potable, saneamiento e instalaciones sanitarias (4).

Para la OMS la calidad, es la atención en que los servicios logran los resultados esperados en el marco de la salud, utilizando los conocimientos profesionales para alcanzar la cobertura sanitaria esperada. La atención sanitaria puede conceptualizarse de diferentes formas, sin embargo, hay un consenso en que esta debe tener ciertos principios como eficacia, seguridad, y estar centrada en las personas (5).

La OPS indica que existen más de siete millones de profesionales de enfermería que se encuentran en línea de acción desarrollando funciones relevantes en la atención en las comunidades, además en muchas naciones son líderes en sus equipos (6).

Así también la OPS nos menciona que un indicador crítico en el sector salud, es la satisfacción que permite cuantificar la calidad de atención sanitaria recibida, de modo que es un indicador que sirve para evaluar exitosamente la atención del personal de enfermería (7).

En un estudio realizado por Castellón Rafael, se puede observar la realidad a nivel internacional, en Nicaragua al año 2019 donde un estudio demuestra, que la satisfacción en el sector salud depende del cumplimiento de las expectativas del paciente. Se desglosa también ciertos indicadores importantes tales como la empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, percepción de calidad (8).

Mientras que, en nuestro país, Corrales Estefany nos demuestra en su estudio realizado en el departamento de Tumbes, que el 88% de los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio brindado por el personal de enfermería (9).

Por otro lado, Castillo Angela, en su estudio desarrollado en Trujillo en el año 2019 demuestra una relación entre la calidad del atención y satisfacción del usuario del programa de crecimiento y desarrollo CRED, mientras que sus dimensiones poseían niveles adecuados de satisfacción, siendo la capacidad de respuesta el factor mejor valorado por los usuarios (10).

A nivel de la Región Amazonas, Pilco M; en su estudio en la ciudad de Bagua Grande un estudio acerca de la satisfacción con el CRED de las madres de niños menores de un año, se identificó que la dimensión humana jugaba un papel importante a la hora de generar satisfacción en el usuario pues alcanzó un 65% de validación, por su parte la dimensión de entorno poseía un nivel elevado de 87% (11).

En nuestro Hospital, en el servicio de CRED, las diferentes madres que asisten con sus menores hijos nos refieren y nos dan diferentes conceptos sobre la atención que se brinda: “la enfermera se demora mucho, si solo pesa y talla al niño”, “no lo evalúa bien”, en otras ocasiones “atienden hasta cierta hora” “cambian de enfermeras y no atienden todas de la misma manera”, “hay días, de que tienen ganas de atender y otros no”; esta problemática nos conlleva a evaluar sobre la calidad de atención que es brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de las madres usuarias.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

- ✓ ¿Cómo se afecta la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?
- ✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024??
- ✓ ¿Cómo se concierne la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?
- ✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?
- ✓ ¿Cómo se afecta la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.
- ✓ Describir la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.
- ✓ Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.
- ✓ Registrar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.
- ✓ Precisar la relación entre la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Permitirá conocer otros aspectos sobre la calidad de atención que el personal de enfermería debe brindar basándose desde los conceptos teóricos , según el modelo de calidad de Donabedian nos refiere dos dimensiones la aplicación del conocimiento técnico

y médico, y el manejo de la relacional personal con el paciente ; mientras Ayuso y Gimeno en su libro nos mencionan que actualmente es de suma importancia mejorar la gestión de la atención en salud cuyo objetivo es de lograr una mejor calidad en los cuidados que se brindan, dicho ello nos conlleva a contribuir con conocimiento válido para que los establecimientos de salud que cuenten con servicios de CRED puedan identificar y corregir sus debilidades a fin de proponer soluciones para mejorar y optimizar el servicio en beneficio de los niños, teniendo en cuenta que si se brinda una buena gestión de calidad dentro del servicio obtendremos resultados positivos, satisfaciendo a los usuarios.

1.4.2 Metodológica

Se empleará estrategias y métodos como: sesiones educativas antes de empezar la atención, banner informativos, se entregarán trípticos, folletos y se presentarán periódicos murales, donde respondan a las dudas e inquietudes de los asistentes, de esta forma se considera la parte motivacional antes de brindar las atenciones diarias, donde el usuario fortalezca sus conocimientos y entienda acerca de la importancia de los controles, pero también sobre las diversas enfermedades que pueden diagnosticarse y la manera de cómo prevenirlas, de esa forma se mejorará la comunicación e interacción entre el personal de enfermería y el paciente.

1.4.3 Práctica

El estudio devela las debilidades del servicio de modo que este se fortalezca y se refleje en la satisfacción del usuario; la información del estudio de la relación entre la calidad y la satisfacción de las madres, optimizarán el servicio por lo tanto se visualizará más afluencia de pacientes, mediante ello y la parte metodológica a implementar nos ayudará

elevar indicadores, a efectuar metas trazadas y ejecutar el plan anual, la cual se verá reflejada mediante los sistemas informáticos que manejamos.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La realización del estudio será en el periodo de agosto 2024.

1.5.2 Espacial

El ámbito de estudio será en servicio CRED – EsSalud de la ciudad de Bagua

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población será de 202 madres con hijos menores de 5 años que utilizan el servicio CRED.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Hernández y col., (12) en el 2021, en Cuba, realizaron un estudio con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados, en la Clínica Cental Ciro Garcia”. Utilizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, estudiando a 195 usuarios. Los resultados del estudio desvelaron la brecha de las expectativas y la percepción de la calidad, siendo la percepción más elevada que las expectativas en todas las dimensiones. Las dimensiones que mejor percepción tuvieron fueron la de elementos tangibles y empatía, seguido de la fiabilidad, seguridad, y capacidad de respuesta. Se concluyó un elevado grado de satisfacción de la calidad de servicio de enfermería en la clínica “Ciro García”.

Conde Carlos, (13) en el 2020, en Ecuador, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil-Ecuador,2020”. Mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental descriptivo-trasversal-correlacional, se aplicó la técnica de la encuesta a una población de 9175 pacientes, con una muestra de 168 usuarios. Dentro de los resultados más relevantes se tuvo que: El 37,5% de los usuarios calificaron a la calidad de atención en un nivel bajo, de este porcentaje de la población el 28,6% se encontraron insatisfechos. El 40,5% de los usuarios calificaron a la calidad de atención en un nivel medio, de este porcentaje de la población el 31,5% se encontraron medianamente satisfechos. El 22,0% de los usuarios calificaron a la calidad de atención en un nivel alto, de este porcentaje de la

población el 17,3% se encontraron satisfechos. En conclusión, si existió una correlación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y también existió correlación entre las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios.

Salcedo Cristian, (14) en el 2020, en Ecuador, realizó una investigación con el propósito de “Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020”. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, por lo que se realizó la recaudación de datos en toda la población de estudio. Asimismo, se optó por realizar un estudio piloto a 10 madres de neonatos, cuyos resultados se sometieron a la prueba del Alfa de Cronbach para calcular su fiabilidad, resultando un índice de 0,800 para la variable calidad de atención y 0,821 para la variable satisfacción del usuario, determinándose una excelente confiabilidad.

Burnet Johana, (15) en el 2020, en Argentina, realizó un estudio con el objetivo “Describir la percepción que tiene el personal de Enfermería de Clínica y Maternidad Rincón con respecto a los cuidados de calidad que brinda a los usuarios y Determinar el grado de satisfacción que perciben los usuarios con respecto a la calidad de los cuidados prestada por el personal de Enfermería”. La investigación se realizó siguiendo una estrategia cuantitativa y un estudio descriptivo, transversal. Se utilizaron dos instrumentos, uno aplicado al personal de Enfermería (34) y otro a los usuarios (50) confidenciales y anónimos. La variable Percepción que tiene el personal Enfermero ante los cuidados brindados a los usuarios fue analizada considerando dos dimensiones de Calidad de Atención: Estructura y Proceso, Mientras que la variable Grado de Satisfacción del Usuario, determinada por la

dimensión Resultado, llegaron a la conclusión que el Personal en las dimensiones de Estructura y Proceso se encuentra satisfecho en cuanto a la Calidad de sus cuidados y no perciben aspectos negativos de los mismos, en tanto que la Satisfacción de los usuarios es buena respecto a los cuidados recibidos y no así en la Información recibida y la Educación para el Alta.

Jaramillo y col., (16) en el 2020, en Ecuador, realizaron un estudio con el objetivo de “Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del HGDA”. La muestra fue de 384 usuarios y pacientes. Metodología: SERVQUAL, que constituye en medir cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.). Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los, fueron de fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. Conclusiones: En cuanto a las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, aquí se desarrollaron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y satisfacción del servicio, se evaluó la calidad de atención y se identificaron los factores que influyen significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios que asisten a Consulta Externa del HGDA.

Nacionales

Escobar y Cirineo, (17) en el 2022, en Huancayo, realizaron una investigación con el objetivo “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 Chilca - Huancayo 2022”. Con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel transversal descriptivo y diseño no experimental. Con una población conformada por 270 madres de RN, que acuden al centro

de salud Chilca, como prueba de estudio se seleccionó a 70 madres participantes, se recolecto datos aplicando la encuesta, Los resultados indicaron una satisfacción de 60% sobre calidad de atención de enfermería y una insatisfacción de 5,7 %. Se concluyó una satisfacción media de las madres. Como se puede observar en el estudio, la satisfacción no es igual para todos los usuarios hay quienes si se encuentran altamente satisfechos con el servicio del personal y es debido a sus experiencias pasadas o expectativas, por tanto, si para los usuarios o pacientes la calidad es baja, dependerá de sus percepciones, de las asociaciones que generen cuando son atendidos.

Avendaño y Pocco, (18) en el 2022, en Apurímac, realizaron una investigación con el objetivo de “Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022”, cuya metodología aplicada fue deductivo, de tipo básico y nivel correlacional, cuyo diseño fue transversal - no experimental. La población de estudio fueron 136 madres que asisten al servicio CRED, donde la muestra fue 101 madres cuyo muestreo fue probabilístico. La recolección de información se obtuvo mediante un cuestionario que al medir la fiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.978 para calidad de atención y 0.826 para nivel de satisfacción. Resultados: Luego del análisis se pudo evidenciar que el 74.3% de madres perciben que calidad de atención recibida es baja, por otro lado, el 24.8% de madres indicaron que la atención es media. Por otro lado, el 51.5% de madres se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida, el 48.5% de madres siente alta satisfacción frente a la atención del centro de salud, del cual se concluye que el $p\text{-valor} = 0.002 < 0.05$ indica que existe relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al área de CRED del Centro de Salud San Jerónimo – 2022

Chuquiruna Yuriko, (19) en el 2021, en Cajamarca, realizó un estudio con el objetivo “Determinar el nivel la satisfacción y calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años”, fue un estudio cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, se utilizó la escala SERVQUAL que consta de 22 ítems. Se llegó a las siguientes resultados: 88.0% de madres tienen nivel de satisfacción alta; según las dimensiones: fiabilidad 85.4% y Capacidad de Respuesta 58.4% tienen nivel de satisfacción media; las dimensiones de seguridad 57.5% y empatía 53.8% percibe un nivel de satisfacción baja y la dimensión de aspectos tangible tienen nivel de satisfacción alta; referente a la calidad de atención en el control de crecimiento y desarrollo, 57.0% tuvieron calidad de atención buena; referente a las dimensiones se encontró que humana – interpersonal 55.6% y entorno tienen nivel de atención regular y la dimensión técnica científica tienen calidad de atención mala. Concluyendo que: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del Control de Crecimiento y Desarrollo en niños, niñas menores de 3 años, en el Centro de Salud Baños del Inca.

Gutiérrez y Sullcahuaman, (20) en el 2021, en Abancay, realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021”, el método de la investigación es hipotético deductivo, de tipo básica, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional, la población de la presente investigación se encuentra constituida por un total de 80 madres, la técnica que se aplicó fue la encuesta y la observación. Resultados: se demuestra que existe relación altamente significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.474, por lo que existe relación

positiva directa moderada, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la variable Calidad de atención y Satisfacción, así mismo estos datos sirven para identificar la satisfacción el usuario. Conclusión: De acuerdo al análisis realizado se puede determinar que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.

Caruajulca Yoel, (21) en el 202, en Chota, realizo un estudio “El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021”; fue un estudio cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, conformado por una muestra de 121 madres con niños menores de cinco años, la técnica de recolección de los datos fue una encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por juicio de expertos. Los resultados obtenidos acerca de la calidad de atención de enfermería, muestran que el 95% de las madres presentaron satisfacción completa, en la dimensión humana; 90,9%, satisfacción completa, en la dimensión técnico-científica y 99,2%, satisfacción completa, en la dimensión entorno. En tanto, a nivel general el 99,2%, de las madres mostraron satisfacción completa. Concluyendo que, las madres de niños menores de cinco años evidenciaron una satisfacción completa sobre la calidad de atención de enfermería brindada en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad en Salud

Según la Organización mundial de la Salud (OMS), calidad es la asistencia sanitaria que tiene la facultad de otorgar al paciente, la atención de servicios médicos diagnósticos y terapéuticos, disminuyendo el riesgo para el paciente, mejorando su salud, alcanzando su recuperación y generando satisfacción en el proceso. Así mismo nos menciona la definición de

Calidad absoluta: que consiste en restituir la salud del paciente, desde un enfoque técnico – científico es decir teniendo cuenta la salud y enfermedad. Calidad individualizada: está determinada por la economía del usuario así este podrá escoger el tipo de centro de salud que desee, ya sea público o privado, no obstante. Por su parte la calidad social: que consiste en otorgar el beneficio que se brinde teniendo en cuenta el principio de equidad en la impartición del servicio a la comunidad (22).

2.2.1.1 Beneficios de una atención de calidad

La Organización Mundial de salud (OMS) indica que la atención de calidad debe estar delimitada por ciertos principios: Debe ser oportuna, rápida, accesible y que no produzca daños en la salud. La atención debe darse en el tiempo adecuado sin demoras a fin de atender al paciente como se debe. Debe ser equitativa sin distinción social o económica. La atención debe ser discriminación de ningún tipo, respetando la ideología del usuario, raza, orientación religiosa, sexo, entre otros factores. De ser integrada pues debe comprender desde el diagnóstico, lo terapéutico y rehabilitación para el paciente. La atención debe ser impecable desde el inicio, desde que se le brinda un diagnóstico al paciente hasta que se le da el tratamiento e incluso si el paciente es ingresado. Debe ser eficiente de modo que aproveche los beneficios de los recursos con los que cuenta y brinde la mejor atención posible (23).

2.2.1.2 Importancia de la calidad en la atención en los servicios de salud

Según Instituto Universitario de México, la calidad es relativa, pues depende de la percepción de cada paciente y de cómo este la relacione con sus expectativas y experiencias pasadas. Al mismo tiempo la calidad del servicio de salud es la capacidad de otorgar un servicio satisfactorio para el paciente de modo oportuno. Así, el paciente definirá la calidad respecto de la atención oportuna que reciba. En el sector salud la calidad es un aspecto crítico debido a que

se encuentra en riesgo la vida del paciente. No es un aspecto únicamente empresarial donde si algún proceso falla se puede corregir sin menores problemas, sino que al estar en juego la salud del paciente, de existir problemas en la calidad del servicio, ya sea en la atención del personal, en la capacidad profesional del personal, podría perderse la vida del paciente o quedar imposibilitado de alguna manera (24).

2.2.2.3. Instrumento para medir la calidad

Parasuraman elaboró el modelo SERVQUAL de calidad de servicio en 1988 con la finalidad de medir el servicio de salud en cuanto a aspectos técnicos, ambientales, administrativos e interpersonales, dando como resultado cinco dimensiones (25).

2.2.2.4 Dimensiones de la Calidad.

Según Zeithaml y col., definen lo siguiente: **Fiabilidad:** el paciente debe notar que la organización se preocupa por brindarle una atención de calidad, desde que realiza la consulta, ingresa a las instalaciones, la forma en que es recibido, hasta el tratamiento que reciba. **Capacidad de respuesta:** el paciente debe notar en el trabajador que este se ofrece a ayudarlo, que se adelanta a los hechos antes de que el paciente pueda exigir que se le atienda. **Seguridad:** el paciente debe sentirse seguro con el personal y con las instalaciones, pues estos tienen la salud del paciente en sus manos. **Empatía:** el paciente al ingresar a un centro de salud se encuentra muy tenso ya que no sabe que le pasa a su salud, entonces es necesario que el personal se ponga en el lugar del paciente para entenderle y hacerle sentir en compañía. **Elementos Tangibles:** comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el usuario percibe como evidencia física del servicio (26).

2.2.2 Satisfacción

La satisfacción según indica Rodríguez, es la sensación de plenitud tras haber cubierto las expectativas referentes a determinado evento. La satisfacción se utiliza como indicador del proceso asistencial y comprobar el cumplimiento del tratamiento. Es así como la satisfacción juega un papel importante en a la hora de evaluar la calidad del servicio, pues se puede decir que si el usuario o paciente se siente insatisfecho con el servicio entonces la calidad de atención brindada por el personal de enfermería es inadecuada. De este modo es necesario que las organizaciones prestadoras de servicios de salud se preocupen cada vez más por ofrecer una atención al detalle a sus pacientes, pues solo así lograrán garantizar altos estándares de satisfacción (27).

Por su parte Castro manifiestan que es una medida de complacencia del usuario o paciente tras haber cumplido sus expectativas respecto de la atención que ha adquirido, indica que la satisfacción se refiere a tres aspectos diferentes: organizativos, atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante la atención por parte del personal de salud. Así la atención desde un aspecto organizativo consiste en programar adecuadamente el servicio desde una perspectiva de procesos, desde la atención pues se está trabajando con personas las cuales necesitan ser atendidas y desde el trato recibido pues el personal debe ejecutar un servicio impecable con el paciente (28).

2.2.2.1 Grados y factores de la Satisfacción

Existen 3 niveles de satisfacción: completa, se da al cubrir completamente las expectativas del usuario; intermedia: cuando solo se cubre de manera parcial aquellas expectativas; insatisfacción: tras no cubrir sus expectativas. Según Pérez y Ortiz, definen 10 factores que engloban la satisfacción del paciente: La accesibilidad de los servicios; la

disponibilidad de los recursos; la continuidad de los cuidados; la eficacia de los cuidados; el costo de los servicios; la humanización de los servicios; la información al paciente; el acceso a la información; la competencia profesional del trabajador de la salud.; y el entorno terapéutico. (29).

2.2.2.3 Dimensiones de la Satisfacción

En un estudio De Los Ríos, llega a la conclusión de que las dimensiones más importantes que deben considerar son: 1. Comunicación: porque debe ejecutarse con explicaciones claras, intimidad en la conversación y especial interés por el estado de salud de los pacientes; 2. Actitudes profesionales adecuadas, pues el personal de salud debe adoptar conductas amables de apertura y comprensión hacia los pacientes; 3. Competencia técnica pues el personal debe poseer las habilidades y conocimientos propios de su profesión; 4. Clima de confianza: pues debe generarse un ambiente adecuado para que el paciente pueda dirigirse al personal médico con total libertad sin sentirse inferior; 5. Percepción del paciente de su individualidad: Respeto mutuo cimentado en una relación empática. El personal debe respetar al paciente a fin de que el paciente se sienta libre y no perciba que el profesional es invasivo (30).

A comparación de Mellado Carmen, en su estudio nos menciona 4 dimensiones: humana, segura, oportuna, continua (31).

Según Zamora y Morales, definen a la dimensión humana consiste en brindarle el cuidado adecuada al paciente hasta que se recuperen. Se refiere a tratar bien al paciente con calidad, calidez y atención humanizada, mientras a la dimensión oportuna se refiere a generar un ambiente de amabilidad con el paciente de modo que este disminuya la tensión. La dimensión continua, indica que el cuidado del paciente debe ser integral y sin interrupciones de

ningún tipo; el profesional debe mantenerse alerta a todas las indicaciones respecto de la salud del paciente, respetando los horarios en que se le debe administrar la medicina, hasta los horarios para hacerle seguimiento a su evolución y la dimensión segura indica que la atención debe ser personalizada e individual minimizando al máximo los riesgos a partir de la práctica eficiente de todos los protocolos de bioseguridad. También se considera en esta dimensión, la seguridad en el aspecto emocional que toda persona tiene derecho a ser respetada como ser humano por lo que tiene que ser atendido como tal (32).

2.2.3 Crecimiento y Desarrollo

Según el Ministerio de Salud, nos define que son todas las actividades ejecutadas periódica y sistemáticamente por el personal de enfermería a fin vigilar de forma adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de los niños a fin de detectar anticipadamente los riesgos para la salud de estos. Lo que se busca es prevenir enfermedades, deficiencias y discapacidades incrementando la oportunidades y factores de protección. Es necesario llevar un correcto control del crecimiento y desarrollo del niño a fin de prever complicaciones con el crecimiento natural del niño y en el caso de presentarse alguna deficiencia aplicar las medidas de corrección necesarias (33).

2.2.3.1 Crecimiento

Para el MINSA, el crecimiento se refiere al proceso natural en que se incrementa la masa corporal de un ser vivo el cual se produce por hiperplasia o hipertrofia, regulada por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, genéticos, neuroendocrinos y emocionales. El personal de enfermería deberá poseer todos los conocimientos duros para tratar al paciente de acuerdo a su estado (33).

2.2.3.2 Desarrollo

Mientras desarrollo para el MINSA, Es el proceso a través del cual los niños mejoran su capacidad funcional a partir de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones sistémicas, tanto nutricionales, psicológicas, biológicas, sexuales, cognitivas, entre otros, influenciadas por factores genéticos, ambientales y culturales (33).

2.2.3.3 Actividades en el control de crecimiento y desarrollo

Sin embargo, Baltazar , nos define que partir de un examen físico se examina la salud de los bebés y niños, prestando atención a la talla y peso, se evalúa también sus habilidades y se les administra sus vacunas de acuerdo al cronograma de vacunación. Posteriormente se les hace entrega de su suplemento de hierro, y se le brinda asistencia en el cuidado del bebé. Será necesario también descartar enfermedades por parásitos y anemia. Si se encuentra alguna alteración se realiza la interconsulta con el profesional capacitado para poder resolver (34).

2.2.4 Teoría de enfermería

2.2.4.1 Teoría del Cuidado humanizado de enfermería

De acuerdo con Guerrero y Meneses, la teoría de enfermería dada por Jean Watson; basada en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza tanto entre la persona cuidada y el cuidador; además sostiene que el Cuidado Humano lleva a comprender un compromiso moral donde se tenga que proteger y priorizar la dignidad humana ya que va más allá de una evaluación médica; también la experiencia, percepción y la conexión: mostrando así interés por la persona cuidada . La teoría indica que el profesional debe mostrarse abierto tanto profesional como emocionalmente para atender al

paciente, pues su recuperación no solo depende de la cantidad o tipo de medicamento que se le administre al paciente sino también de su estado de ánimo, es así como el personal debe hacer sentir bien al paciente (35).

Mientras que Olives y García, nos mencionan el objetivo de los cuidados de Watson es mejorar la atención a las personas, su dignidad e integridad; en resumen, las enfermeras tienen un compromiso social de ayudar y enseñar a los individuos a alcanzar un alto nivel de bienestar y sanación y descubrir nuevos significados a través de la propia experiencia. Las relaciones interpersonales entre los cuidadores y los pacientes mejoran y adquieren un significado relevante y una profunda conexión. Watson indica que las enfermeras necesitan conectar emocionalmente con el paciente a fin de poder comprenderlo y ser empático con él (36).

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 con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024

2.3.2

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024

H2: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024

H3: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024.

H4: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024.

H5: Existe relación entre la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación:

El estudio emplea el método hipotético deductivo ya que plantea posibles hipótesis como respuestas al problema planteado, de este modo serán sometidas a prueba a fin de ser aceptadas o rechazadas y llegar a una conclusión válida, el estudio plantea las hipótesis referentes a los problemas planteados para luego comprobarlas a partir de métodos estadísticos. Para Descarte estas hipótesis se encuentran fundamentadas sobre teorías y estudios anteriores que permiten anticipar el resultado esperado, sin embargo, estas hipótesis necesitan ser comprobadas debido a que los resultados cambiarán según el ámbito, el tiempo, el contexto en que se desarrolla la investigación (37).

3.2 Enfoque de la investigación:

El estudio fue de enfoque cuantitativo debido a que trata los datos de modo estadístico a fin de obtener información relevante y puntual. Según Sampieri, los estudios cuantitativos son los más utilizados debido que permiten analizar los resultados desde un punto de vista más objetivo ya que al analizar los datos en programas estadísticos la información obtenida es mucho más puntual, evitando así tener que interpretar la información como en los estudios cualitativos (38).

3.3 Tipo de la investigación:

Para el presente estudio se utilizó investigación aplicada, porque permitió dar respuestas a los problemas reales, así nos menciona Rus, de tal manera que intervenga en las decisiones que se tomen, para poder predecir resultados e incluso en aportar

nuevos conocimientos para que las personas de una u otra forma mejoren su condición de vida (39).

3.4 Diseño de la investigación:

El estudio plasma un diseño descriptivo correlacional ya que busca describir las variables de estudio y a la vez relacionarlas para conocer la posible relación de causa efecto que puede darse. En este caso es sabido que la calidad de atención si se encuentra relacionada con la satisfacción, no solo en el sector salud sino en todos los ámbitos, por lo que el principal objetivo sería conocer el grado de relación que existe entre las variables y describir su naturaleza. Según García, el estudio al ser descriptivo buscaría describir los aspectos críticos de las variables de estudio, descubriendo los problemas reales que giran en torno a la empresa, mientras que, al ser correlacional, se encontraría la relación existente entre esos problemas, teniendo en cuenta que los estudios correlacionales pueden mostrar o no causa y efecto entre las variables (40).

3.5 Población, muestra y muestreo:

La población es de 420 madres que cuentan con niños(as) menores de 5 años, registrados en el padrón nominal del año 2023. (Fuente: Data Padrón CRED -2024 EsSalud - Bagua). Para Ñaupas y Valdivia, la población se define como el número total de sujetos que poseen características similares, o que poseen facultades que los hacen sujetos perfectos para ser participantes de un estudio. Muchos autores concuerdan en la misma definición, sin embargo, es necesario determinar adecuadamente los criterios de inclusión y exclusión para determinar la población (41).

La muestra está constituida por 202 madres de niños(as) que cuentan con menores de 5 años que acudan al servicio de CRED. Para el cálculo de la muestra se realizó el procedimiento en la calculadora de muestra del programa QuestionPro la cual utiliza como fórmula la siguiente:

$$\text{Tamaño de muestra: } z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde considera a: **z** como nivel de confianza: 95%; **p** = 5 y **c** = margen de error: 5 %

La muestra: es una fracción representativa del total de la población que presenta las cualidades necesarias para el estudio, es bastante precisa para que no haya ninguna equivocación. El muestreo a utilizar es el no probabilístico - por conveniencia ya que hay más facilidades a la hora de utilizarse. Según Casas, es de fácil acceso, disponibilidad, para las madres que conformarán la muestra así mismo se puede observar hábitos, opiniones y puntos de vistas de una manera más fácil (42).

Criterios de Inclusión

- Madres que tengan niños y/o niñas menores de 5 años.
- Madres con sus niños y/o niñas estén registradas en Padrón nominal.
- Madres que sus niños y/o niñas al menos tenga como mínimo dos atenciones en el servicio de CRED del EsSalud Bagua.
- Madres que acepten, ser partes del estudio de investigación

Criterios de Exclusión

- Madres que tengan niños y/o niñas mayores de 5 años.
- Madres que asistan por primera vez al consultorio de Crecimiento y desarrollo.

- Madres que no quieren ser partícipes de la investigación.
- Madres que tengan dificultad, para oír o ver.
- Madres analfabetas.

3.6 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción de las madres

A continuación, se presenta la tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
CALIDAD DE ATENCION	Asistencia sanitaria calificada para brindar al paciente la atención tanto en la parte diagnóstica como terapéutica de tal manera minimizando riesgos, mejorando su salud logrando su recuperación (43).	Se medirá con el cuestionario del Modelo Servqual, adaptado por Quito Rocío, consta de 21 reactivos escala Likert con opciones: (1) totalmente de acuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo; dividido en cinco dimensiones	Fiabilidad	Atención eficaz. Cumplimiento del horario establecido.	O R D I N A L	Alta (78 a 105)
			Sensibilidad	Efectividad de la atención. Solución de problemas.		
			Seguridad	Confianza. Respeto por la privacidad. Conocimiento.		
			Empatía	Interés por el niño. Trato amable y gentil. Disposición para el dialogo.		
			Elementos tangibles	Equipamiento. Recursos materiales. Limpieza y ventilación		
SATISFACCION DE LAS MADRES	Aquel efecto de contacto que hay tanto en el personal sanitario con el enfermo, ya que se trata de una variable que interviene en la actitud del enfermo sin embargo esto hace que se condicione su conducta frente a los profesionales de la salud (44).	Se medirá con el cuestionario: "Satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo" Diseñado por Sivana M. con sus colaboradores, de 31 reactivos con alternativas nunca (0), a veces (1) y siempre (2), dividido en 4 dimensiones.	Humana	Respeto. Información. Amabilidad. Interés.	O R D I N A L	Alta (42 a 62)
			Oportuna	Orientación. Información. Realización correcta de medidas antropométricas.		
			Continua	Programación de citas. Muestra de preocupación. Deja indicaciones		
			Segura	Tiempo de espera. Tiempo de atención. Equipamiento. Recursos materiales. Limpieza y ventilación.		
						Baja (21 a 48)
						Media (21 a 41)
						Baja (0 a 20)

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En la presente investigación se considerará, la técnica de la encuesta; ya que utiliza procedimientos estandarizados para la investigación, para Repullo, es en donde se va a recolectar y analizar información de utilidad a través de las interrogantes a los participantes del estudio (45).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Calidad de Atención

En esta variable se trabajará con el instrumento: diseñado por Parasuraman (1988), denominado Cuestionario del Modelo Servqual; adaptado por Quito Rocío. en su estudio de investigación en el año 2022: este instrumento comprende 21 preguntas, la cual está dividido en 5 dimensiones: fiabilidad (5 preguntas), sensibilidad (3 preguntas), seguridad (4 preguntas), empatía (5 preguntas) y elementos tangibles (4 preguntas); con 5 alternativas elegibles: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo; los valores finales plasmados en niveles de rangos bajo (veintiuno a cuarenta y ocho puntos); regular (cuarenta y nueve a setenta y siete puntos), y alto (setenta y ocho a ciento cinco puntos) (46).

Instrumento 2: Satisfacción de las Madres

Se trabajará con el instrumento: elaborado por Sivana M. y colaboradores, en Arequipa (2015), con nombre Cuestionario de satisfacción sobre atención en el

servicio de crecimiento y desarrollo, de su trabajo de investigación “Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años”, este instrumento comprende 31 ítems, dividido en 4 dimensiones: humana comprendido por 9 preguntas (1-9), oportuna abarca 9 ítems (10 – 18), continua con 5 preguntas (19-23) y segura abarca 8 ítems (24 – 31), con tres alternativas cada uno donde: nunca (0); a veces(1) y siempre (2); los valores finales se representan en: alta que contabiliza de (cuarenta y dos a sesenta y dos punto)s, media que puede sumar entre (veintiuno y cuarenta y uno puntos); y baja (cero a veinticuatro puntos) (47).

3.7.3 Validación

De acuerdo a lo dicho por Parra, hace énfasis al proceso de evaluar la calidad y precisión de los instrumentos que se tendrán en cuenta para evaluar las variables de investigación, además es esencial para que los datos que se obtengan sean confiables y válidos, lo que nos llevará a asegurar una buena calidad de resultados y conclusiones del estudio (48).

Instrumento 1: Calidad de atención

Este instrumento fue validado por juicio de tres expertos: Mg. Sánchez Darío; Mg. Boluarte Alicia; Mg. Checa Marlene.

Instrumento 2: Satisfacción de las madres

Esta herramienta fue validada y tuvo como juicio de expertos a; Lic. Chávez Gonzales. Mg mestas Edgar y Lic. Juárez Bernedo.

3.7.4 Confiabilidad

Según Hernández S. La confiabilidad en una investigación es aquel grado en que el instrumento al momento de aplicarse de forma repetida tanto al mismo individuo como objeto, va a producir resultados que tengan consistencia y coherencia; así mismo la credibilidad de una herramienta medible se va a determinar a través de diferentes técnicas (49).

Instrumento 1: Calidad de atención

La confiabilidad de este instrumento tuvo un Alfa de Cronbach de 0.897, la cual se considera buena.

Instrumento 2: Satisfacción de las madres

Este instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0.7689, obteniendo un valor considerable.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio de investigación, el plan de procesamiento y análisis de datos inicia con la aprobación del mismo, por parte de la universidad, la misma elabora una solicitud de autorización dirigida al director para realizar el proyecto, luego pasará por el comité de ética, la cual emitirá una carta de aprobación, así mismo se realiza las coordinaciones con la jefa de enfermería para la aplicación de los instrumentos, teniendo en cuenta los horarios establecidos de su parte. Los datos recogidos, serán vaciados al programa Excel y procesados en el programa estadísticos

SPSS v23; los resultados se plasmarán en cuadro estadísticos con su respectiva interpretación.

3.9 Aspectos éticos

El National Institutes of Health , nos da a conocer sobre el informe Belmont - 1979, donde se ha considerado tres principios éticos básicos, que los estudios de investigación deben emplear con el propósito proporcionar congruencia a la investigación (50).

- Principio de Respeto por las personas: los participantes del estudio, son los que deciden participar en ella, es decir es de forma voluntaria, donde los datos personales serán reservados y de manera anónima, para protección de los mismos.

- Principio de Beneficencia: esta investigación es de utilidad para el hospital donde se está realizando; ya que la información que se obtenga servirá para la licenciada responsable, así como para los diferentes licenciados que rotan por el servicio; tengan en consideración las insatisfacciones y brinden una mejor atención a los niños(as) menores de 5 años del servicio de CRED.

- Principio de Justicia: se tiene en cuenta la forma ecuánime en la utilidad de los instrumentos a aplicar, coordinando con la licenciada del departamento de enfermería, así como la responsable del servicio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2023																2024															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Junio				Julio				Agosto							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del problema.	x																															
Objetivos de la investigación.		x	x																													
Justificación de la investigación.				x	x																											
Delimitación de la investigación.					x																											
Marco teórico: antecedentes						x	x																									
Bases teóricas								x	x																							
Hipótesis										x																						
Método, enfoque, tipo y diseño de investigación											x	x	x																			
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.														x	x																	
Plan de análisis y procesamiento de datos															x																	
Aspectos bioéticos.																x																
Elaboración de aspectos administrativos																x																
Elaboración de anexos.															x																	
Aprobación del proyecto.																			x	x	x	x										
Sustentación del proyecto de estudio.																															x	

4.2 Presupuesto

COMPONENTE	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Estadística	250.00	1	250.00
MATERIALES Y EQUIPOS			
USB	35.00	1	35.00
Lapiceros	1.50	2	3.00
Lápiz	1.00	1	1.00
Borrador	1.00	1	1.00
Correcto	3.00	1	3.00
SERVICIOS			
Copias	0.05	210	10.50
Movilidad	30.00	10	30.00
Internet	20.00	6	120.00
Luz	15.00	6	90.00
TOTAL	-----	-----	543.50

REFERENCIAS

1. Villar A., Los Conceptos de Calidad en Salud. [Online]; 2011. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2011/ifd1111.pdf>.
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Online]; 2020.. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 .
3. Instituto Universitario Veracruzano. Importaciones de calidad en la atención en los servicios de salud. [Online]; 2018. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/> .
4. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de atención en la presentación de los servicios de salud. [Online]; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud> .
5. Ortega C. Satisfacción del paciente. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del,las%20reclamaciones%20por%20negligencia%20m%C3%A9dica> .
6. Arosquipa C., Inga F. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en el Perú y su importancia en la calidad de atención. [Online]; 2019. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/> .
7. Organización Panamericana de la Salud. La enfermería en la región de las americas. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria> .

8. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua. [Online]; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf> .
9. Carrillo E. Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63794> .
10. Chávez A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa. [Online]; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48371> .
11. Pilco M. Satisfacción de la madre del menor de un año con la atención en. [Online]; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/69> .
12. Hernández L., Leon C., Miranda A., Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. [Online]; 2021. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186> .
13. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil – Ecuador, 2020. [Online]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
14. Salcedo C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020. [Online]; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596> .

15. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Online]; 2020. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15966> .
16. Jaramillo C., Fabara V., Falcon R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). [Online]; 2020. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324 .
17. Escobar A., Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre Calidad de Atención de enfermería en el Servicio del Centro de Salud Chilca – Huancayo 2022. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12472> .
18. Avendaño R., Pocco S. Calidad de atención relacionado al Nivel de Satisfacción del control de Crecimiento y Desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/402> .
19. Chuquiruna Y. Nivel de satisfacción y calidad del control de Crecimiento y Desarrollo en madre de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca. 2021. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5002> .
20. Gutierrez J. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay 2021. [Online]; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597> .

21. Caruajulca. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/315> .
22. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online]; 2016. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20el%20lado%20de%20los,cuenta%20el%20balan>
23. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Online]; 2020.. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
24. Insituto Universitario de Mexico.Importaciones de calidad en la atención en los servicios de salud. [Online]; 2018. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/> .
25. Cárdenas R. Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010- 2016. [Online]; 2017. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .
26. Rodriguez A., Zuloaga R., Hoyos Y. La satisfacción del usuario. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024407/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20definirse%20como,cubren%20o%20exceden%20sus%20expectativas> .

27. Hernández P. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. [Online]; 2021. Disponible en <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf> .
28. Castro M., Villagarcía H. Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena Mayo – Agosto del 2003. [Online]; 2003. Disponible en https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm#:~:text=Sat%20isfacci%C3%B3n%3A%20Se%20refiere%20a%20la,las%20cuales%20brinda%20el%20servicio .
29. Pérez C., Ortiz R. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Online]; 2008. Disponible en: scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013 .
30. De los Ríos A. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en Enfermería. [Online]; 2004. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010> .
31. Mellado C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI. [Online]; 2007. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
32. Zamora N., y Morales I. Atención de enfermería al paciente oportuna, segura, humana y continua. [Online]; 2021. Disponible en: <https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>

33. MINSA. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. [Online]; 2017. Disponible en <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf> .
34. Fundación Baltazar. ¿Qué son los controles de CRED? [Online]; 2021. Disponible en: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/> .
35. Guerrero R., y Meneses M. Cuidado Humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión Lima-Callado. [Online]; 2015. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf> .
36. Olives M., y García I. Teoría del cuidado Humano. [Online]; 2005. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Montse-Guillaumet/publication/216704707_Teoria_del_cuidado_humano_Un_cafe_con_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf .
37. Descartes R. Método Hipotético – Deductivo. [Online]; 2017. Disponible en: https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/Método_hipotético-deductivo .
38. Sampieri R. Metodología de la investigación. [Online]. Disponible en: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/> .
39. Rus E. Investigación Aplicada. [Online]; 2020. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html> .

40. García M, García M. Los Métodos de Investigación. [Online]; 2001. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf> .
41. Ñaupas H., Valdivia M. Metodología de la investigación. [Online]; 2018. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf> .
42. Casas J. Muestreo Por conveniencia. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738> .
43. García A. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. [Online]; 2009. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005
44. Vargas I., Soto S., Hernández M., Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. [Online]; 2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015
45. Casas A., y Repullo L., y Donado C. La encuesta como técnica de investigación. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738> .
46. Quito V. Calidad de atención y Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud breña. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6704> .
47. Sivana M., Tarra C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de Enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios

- de cred C.S. Ciudad de Dios Yura, Arequipa 2015. [Online]; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/84438551-cfbf-4f69-bd60-2b30823435e2> .
48. Parra A. La validación de los instrumentos en el desarrollo de la tesis de investigación. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/pasos-para-validar-un-instrumento-de-investigacion/#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento,una%20tarea%20r%C3%A1pida%20o%20f%C3%A1cil>.
49. Hernández S. Recolección de datos cuantitativos. [Online]; 2005. Disponible en: http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hernández-Sampieri%20et%20al,%20Metodología%20de%20la%20investigación,%202014,%20pp%20194-267.pdf .
50. National Institutes of Health. Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. [Online]; 2023. Disponible en: <https://www.conbioetica-/> .

ANEXO N 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024				
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo de EsSalud – Bagua 2024</p>	<p>V1 Calidad de Atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Sensibilidad ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Elementos Tangibles 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Se utilizó la investigación aplicada.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Es de diseño descriptivo correlacional, descriptiva</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres? ✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres. ✓ Describir la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres. ✓ Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres. ✓ Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres. 	<p>V2 Satisfacción de las madres</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Humana ✓ Oportuna ✓ Continua ✓ Segura 	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>La población es de 420 madres que cuentan con niños(as) menores de 5 años, registrados en el padrón nominal del año 2023. (Fuente: Data Padrón CRED -2023 EsSalud - Bagua)</p> <p>La muestra está constituida por 202 madres de niños(as) que cuentan con menores de 5 años</p>

<p>✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres?</p> <p>✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y la satisfacción de las madres?</p> <p>✓ ¿Cómo se relaciona la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres?</p>	<p>✓ Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres.</p> <p>✓ Registrar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres.</p> <p>✓ Precisar la relación entre la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres.</p>	<p>✓ Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las madres.</p> <p>✓ Existe relación entre la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de las madres.</p>	<p>que acudan al servicio de CRED. Para el cálculo de la muestra se realizó el procedimiento en la calculadora de muestra del programa QuestionPro la cual utiliza como fórmula la siguiente:</p> <p>Tamaño de muestra: $z^2 * (p) * (1-p) / c^2$</p>
---	--	---	--

ANEXO N° 02: Instrumentos

Instrumento de la Variable Calidad de Atención

INSTRUCCIONES: Rellene el siguiente formulario indicando sagrado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de laboratorio clínico. Muchas gracias por su participación. SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERÁ UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Considerar que (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

N.º	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: ASPECTOS TANGIBLES					
	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.					
	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud es visualmente atractiva.					
	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tienen uniforme que las identifique.					
	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos					
	DIMENSION 2: FIABILIDAD					
	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, evitan reprogramar las citas pactadas.					
	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.					
	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.					
	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.					
	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras					
	DIMENSION 3: SENSIBILIDAD					

En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de Centro de Salud Breña, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza					
DIMENSION 4: SEGURIDAD					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.					
Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se les va a realizar a su hijo (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña.					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.					
Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud					
DIMENSION 5: EMPATIA					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual los usuarios).					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.					
En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades (requerimientos de salud) específicas de su hijo (a)					

Instrumento de la Variable Satisfacción

INSTRUCCIONES A continuación encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N.º	ITEMS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	HUMANA			
	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda			
	La enfermera llama al niño o niña por su nombre			
	La enfermera le brinda un trato amable y cordial			
	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño o niña durante la atención.			
	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a			
	La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
	La enfermera le brinda confianza y seguridad			
	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a			
	La enfermera se despide al terminar la consulta			
	OPORTUNA			
	Pesan y tallan a su niño/a			
	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a			
	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a			
	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.			
	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.			
	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.			
	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			

	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas			
	CONTINUA			
	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño/a.			
	La enfermera le da fecha para su próximo control.			
	La enfermera le entrega indicaciones escritas al finalizar la consulta			
	SEGURA			
	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a			
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30-45 min).			
	El consultorio mantiene ventilación e iluminación adecuada.			
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas			

NEXO N° 03: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EN UN PROYECTO DE INVESTIACIÓN EN SALUD

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 Años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024”

Nombre de la investigadora principal:

Lic. Oblitas Villanueva Cynthia Pamela

Propósito de estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo EsSalud – Bagua, 2024.

Beneficios por participar: tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal), del mismo modo servirá para que la licenciada responsable pueda conocer el nivel de satisfacción y mejore la calidad de atención que brinda en el servicio de CRED.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted, tuviese pregunta sobre sus derechos como voluntario o si piensa que sus derechos han sido vulnerables puede dirigirse a Oblitas Villanueva Cynthia autora de este estudio.

Participación voluntaria: su participación en el este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participante iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima 14 de abril del 2024

“Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado”

.....
Firma del participante

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- 2% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04 Submitted works	1%
4	repositorio.utea.edu.pe Internet	1%
5	Universidad Wiener on 2024-10-26 Submitted works	<1%
6	University of Southern Mississippi on 2023-02-21 Submitted works	<1%
7	José Lauro De los Ríos Castillo, Teresa Luzeldy Ávila Rojas. "Some con..." Crossref	<1%
8	Universidad Tecnológica de los Andes on 2023-07-31 Submitted works	<1%