



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 la enfermera y la satisfacción de las madres de niños
menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto
de salud de Jaén– 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: Bazán Santacruz, Clara Jhoana


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7680-5954>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

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	FECHA: 29/11/2024

Yo, Bazan Santacruz Clara Jhoana, 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 la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén– 2024”Asesorado por el Docente: Montoro Valdivia Marcos Antonio DNI: 09542548,**ORCID N. °0000-0002-6982-7888** tiene un índice de similitud de (18%) (dieciocho) con el código OID: **14912:408899774** 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
 Clara Jhoana Bazan Santacruz
 DNI: 46533812



.....
 Firma
 Marcos Antonio Montoro Valdivia
 DNI: 09542548

Lima, 29 de Noviembre del 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: 29/11/2024

_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL

DEDICATORIA

A mis padres y familia por su apoyo constante en cada uno de mis metas logradas profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por tantas bendiciones en la vida, por permitirme mejorar como ser humano, y profesionalmente.

A mi familia, por apoyarme incondicionalmente en cada reto personal y profesional, y motivarme a ser cada día mejor.

A mi asesor de tesis, por su tiempo, orientación y dedicación en la etapa de investigación.

A mi alma mater, la Universidad Norbert Wiener y a sus docentes por fortalecer mis conocimientos en Salud y Desarrollo Integral Infantil.

JURADO

Presidente	Dr. Jose Gregorio Molina Torres.
Secretario:	Mg. Rewards Palomino Taquire.
Vocal	Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Práctico	6
1.4.3. Metodológico	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	7

2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	16
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Método de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación	17
3.3. Tipo de investigación	17
3.4. Diseño de la investigación	17
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1. Técnica	21
3.7.2. Descripción de instrumentos	21
3.7.3. Validación	21
3.7.4. Confiabilidad	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	24
4.1. Cronograma de actividades	24
4.2. Presupuesto	25

5. REFERENCIAS	26
ANEXOS	33
Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Consentimiento informado	41
Anexo 4: Informe de originalidad	44

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo general: Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de la Enfermera y la satisfacción de las Madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén. Metodología: El metodo de estudio es hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 86 madres de niños infantes de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento es el cuestionario, para la primera variabe; Calidad de atención de la enfermera se tuvo encuesta 3 dimensiones y 20 items, dicho instrumento fue elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020), con respecto a la segunda variable satisfaccion de las madres con niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, consta de 3 dimesiones con 18 items, el instrumento se realizó en Perú en el año 2020, fue utilizada por Cerna y Ruiz año 2020, verificado por juicio de expertos integrado por 2 jueces. La Información recopilada, se trasladó al registro en hoja de cálculo, utilizando el Software Estadístico SPSS de la versión 25, se aplicó la prueba de “rho spearman”, por ello justificar la relación entre las dos variables y demostrar el nivel de significancia estadística, en donde, si $p < 0.05$, nos da entender, que existe una relación significativa en ambas variables.

Palabras claves. Calidad de atención, satisfacción, crecimiento y desarrollo.

Abstract

The general objective of this project is: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers of children under 4 years of age in the Growth and Development Clinic of a Health Post in Jaén. Methodology: The study method is hypothetical deductive, with a quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive. The population and sample were made up of 86 mothers of 4-year-old infants in the Growth and Development Clinic. The technique used was the survey, the instrument is the questionnaire, for the first variable; Quality of nursing care, 3 dimensions and 20 items were taken into account. This instrument was developed by Carmona (2015), adapted and validated by Cerna and Ruiz (2020), with respect to the second variable, satisfaction of mothers with children under age. 4 years in the growth and development clinic, it consists of 3 dimensions with 18 items, the instrument was carried out in Peru in 2020, it was used by Cerna and Ruiz year 2020, verified by expert judgment made up of 2 judges. The information collected was transferred to the record in a spreadsheet, using the SPSS Statistical Software version 25, the “RHO SPEARMAN” test was applied, to justify the relationship between the two variables and demonstrate the level of statistical significance. where, if $p < 0.05$, it gives us to understand that there is a significant relationship in both variables.

Keywords. Quality of care, satisfaction, growth and development.

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

De acuerdo a la Organización mundial de la salud (OMS) “La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión (1).

Para el Ministerio de salud, el resultado del nivel de satisfacción de la madre en el consultorio de crecimiento y desarrollo, es de vital importancia ya que nos proporciona información veraz, donde podemos conocer el éxito o satisfacción que tuvo en la atención que brinda el profesional de enfermería, para ello permite implementar mecanismos para orientación e información al usuario externo (2).

Hoy en día, la mayoría de los países exceden los diagnósticos inexactos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, también cabe recalcar que existe una infraestructura inadecuada, con atención de salud deficientes o inseguras, ya que se debe capacitar, monitorear a los trabajadores que carecen de experiencia laboral y capacitación (3).

La calidad de la atención resulta una preocupación constante por parte del profesional de enfermería, que se dirige con el propósito de lograr el mejoramiento en la atención proporcionado a los niños en consultorio crecimiento y desarrollo del

establecimiento. Teniendo en cuenta que el cuidado y la atención de calidad es la base fundamental de la labor diaria del profesional de salud, por lo tanto, el objetivo debe ser direccionado a satisfacer las necesidades a quien demande sus servicios (4).

El profesional de enfermería se destaca por su atención humanitaria y trato digno hacia los pacientes a lo largo de su carrera. La práctica de este compromiso resulta en la satisfacción de los usuarios, donde factores como la atención, acceso y tiempo de espera son cruciales en la evaluación de la calidad y la respuesta del paciente (5).

En el texto se destaca la importancia de la satisfacción observada por los beneficiarios como indicador de calidad del cuidado sanitario recibido. Se menciona que la calidad de atención es la consecuencia del trabajo en equipo, de esta manera se garantiza la vida y la sensatez para el área del crecimiento y desarrollo. Se enfatiza que la mala atención y la falta de talento humano pueden llevar a experiencias negativas para el usuario, lo que afecta su satisfacción y puede resultar en problemas de salud y desarrollo, especialmente en el control de los niños (6).

En el departamento de Lima se identificaron causas que limitan el acceso a establecimientos de salud, por parte de las madres con niños menores de 5 años como; la falta de recursos en infraestructura, materiales, equipos e insumos, así como la decisión individual de las personas que evalúan el costo-beneficio antes de acudir a un establecimiento; debido a la demora en la atención y demanda de pacientes en consultorio crecimiento y desarrollo (7).

Ministerio de salud (MINSA), señaló que en el Perú la eficacia del cuidado es muy significativo, por lo que busca en mejorar cada servicio en atención a los ciudadanos, para lograr la eficacia. Sin embargo, una dificultad importante es por la falta de prestación en los servicios. Para fortalecer el sector se han creado estas Redes Integradas de Salud (RIS), con el objetivo de mejoras para el camino de la ciudadanía en las áreas de salud de manera eficaz y excelente calidad, por lo que la política nacional multisectorial de salud para confirmar al 2030 como el Perú un país saludable (8).

Igualmente, en el ámbito nacional, en Apurímac Se realizó un estudio de satisfacción materna en un centro de atención primaria. Se concluyó que la satisfacción de las madres fue media, las dimensiones técnica y científica fue baja y las dimensiones de comodidad y apoyo interpersonal y comunicativo medias. En este estudio, un tercio de los usuarios cooperantes están insatisfechos con los servicios de salud; El 75,8% de los pacientes ambulatorios están insatisfechos con el trato que reciben en el sistema sanitario (9). Por otro lado, un estudio sobre satisfacción materna realizado en Huacho muestra que la calidad de la atención se relaciona con la complacencia de madres en el CRED; por lo tanto, cuanto mayor es el cuidado, más felices son las madres (10).

Cada consultorio de enfermería del establecimiento de Jaén, se llegó a observar que las mamás acuden al CRED y refieren: “que muchas veces la enfermera no tiene paciencia, demora en atender a mi niño”, por lo tanto, hay necesidades insatisfechas que deben identificarse plenamente para poder trabajar con el equipo de salud también para proponer estrategias de mejora y minimizar las barreras para una mayor cobertura de salud.

1. 2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de la Enfermera y la Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre calidad de atención de la Enfermera y la satisfacción de las Madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión técnica - científica y la Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión de humana y la Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

La investigación se basa en las teorías de enfermería que respaldan la calidad de atención. Por lo tanto, Watson sostiene que la calidad de atención está vinculada al arte de cuidar. Por lo tanto, se debe proporcionar un cuidado integral, dado que el ser humano es un ser singular y necesita un cuidado en todas sus dimensiones. Si no se proporciona un cuidado adecuado, se generará un desbalance que podría afectar a la salud.

A si mismo Peplau señala que la calidad del cuidado esta vinculado con la satisfaccion del servicio brindado por el personal de enfermeria. esto se debe a que como

proceso intrapersonal el usuario requiere recibir asistencia, por ello necesita de un profesional capacitado.

1.4.2 Práctico

El propósito del estudio es proporcionar información clave respecto a la percepción de calidad y Satisfacción en las consultas de CRED de niños que son menores a 4 años en un establecimiento de Jaén. Así mismo, el estudio respalda su evolución, ofreciendo datos actualizados para la implementación de estrategias que habiliten al profesional de enfermería a implementarlas actitudes y modificaciones en relación a un cuidado de calidad hacia una perspectiva integral que posibilite satisfacer las demandas del usuario.

1.4.3 Metodológico

La investigación se basa en el método científico, empleando un enfoque cuantitativo y transversal, donde solo se examina el comportamiento de las variables sin requerir ninguna modificación. Además, se emplearán herramientas fiables que facilitarán la recolección de datos confiables del problema en análisis, y que sean útiles para otras investigaciones.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio sostiene una permanencia durante el periodo de junio a noviembre del 2024.

1.5.2 Espacial

La investigación de estudio se realiza en un Puesto Salud de Jaén.

1.5.3 Población o unidad de análisis

En la investigación participaron 86 madres de niños menores a 4 años el cual fueron atendidos en un centro de salud de Jaén.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Menéndez, (11) en el 2020 en Ecuador, tuvo como objetivo; “Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador”. El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. La población fue conformada por 35 pacientes del área de hospitalización de varones que egreso diariamente de los servicios de hospitalización. El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida por el paciente (SERVQHOS-E), el cual está dividido en dos partes: escala de aspectos tangibles y escala de aspectos intangibles con 16 ítem puntuados de 1 a 5 según percepción del paciente valorado mediante un rango de 5 adjetivos que van de: mucho peor de lo que esperaba a mucho mejor de lo que esperaba. Se concluyó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles 82%, intangibles 18%, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución.

Pabón y Palacio, (12) en el 2020 en Colombia, en su investigación “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital local de Sitio Nuevo durante los periodos comprendidos 2017 - 2019”. Mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo involucrando a 3185 pacientes, el recojo de datos basados en la aprobación informada y el cuestionario para evaluar la satisfacción con la calidad de los servicios del Hospital Sitio Nuevo Magdalena. Con

resultados que 13 se destacan: que un 59,7% tiene superioridad sexo femenino y un 40,3%, en los hombres y que la mayoría de encuestados en los tres años estimaron como positivos en los servicios hospitalarios, laboratorio clínico 83,1%, y un 79,5% del cuidado de enfermería, en lo que respecta a la atención médica un 77,7%, y un 74% cita por cita, lo que se manifiesta la calidad buena en las atenciones médicas. La conclusión es que la percepción de satisfacción de los usuarios tiene un alto porcentaje en el área de laboratorio.

Soto , (13) en el 2020 en Chile, desarrollo una investigación, en el cual su objetivo fue “Determinar cual es la relacion de calidad de atencion y satisfacción del usuario en el nivel hospitalario- Chile”. Metodologia : el estudio fué cuantitativo, no experimental, y transversal. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes, asimismo el cuestionario CARE-Q, con tipo de Likert y 18 ítems. Arrojando resultados que un 80 % en señoras eran responsables del cuidado de los menores, el 20 % creía que la calidad del cuidado estaba en un nivel medio en términos de accesibilidad, el 48 % creía que la calidad del cuidado era alta, el 57,6% opinó que la comodidad fue media, el 47,9% opinó que era alta, el 55,8% opinó que existía una relación de confianza. Finalmente, los resultados predijeron el nivel medio de calidad del personal asistencial percibido por los usuarios.

2.1.2 Nacionales

García, (14) en el 2021 en Perú, desarrollo una investigación, en el cual su objetivo fue “Determinar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en una institución sanitaria”. Mediante investigación cuantitativa, nivel de aplicación y métodos descriptivos transversales, la muestra estuvo compuesta por 70 padres de familia y se utilizó un cuestionario estructurado. Según los resultados de la encuesta, un 80% en padres estuvieron satisfechos en cuanto a la

calidad de atención brindada por el personal de enfermería de la Oficina de Crecimiento y Desarrollo, mientras que el 20% estaban insatisfechos a la atención recibida. Del mismo modo el resultado de la calificación de confiabilidad fue el 73%. La insatisfacción con la dimensión de los elementos tangibles fue del 46% .

Delgado, (15) en el 2021, realizó un estudio dando como objetivo “Determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño del Centro de Salud Morro Solar, Jaén”. Fue transversal, descriptivo. La muestra se conformó por 59 mamás, con hijos de 1 año de edad. Los resultados muestran que el grado de satisfacción que consideran las madres hacia los profesionales de enfermería en la dimensión humana es de 72.7%, dimensión técnica – científica y entorno un 48.8%, mientras el 81.4% están satisfechos en un nivel medio en general. Se concluyó que la satisfacción general de las madres de niños de hasta un año con la calidad de la atención de enfermería es media, por lo que se aceptó la hipótesis propuesta.

Agama , (16) en el 2022, tuvo como objetivo “ Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Este” Metodología: estudio de tipo correlacional, cuantitativo, no experimental y descriptivo. Se utilizó a una población total de 289 usuarios externos, muestreo fué probabilístico de tipo aleatorio mixto, se emplearon 2 cuestionarios por ambas variables, adecuadamente validados. Como resultado halló: Con un 90% respecto al nivel de calidad valoraron alto, y un nivel medio con 10%, sobre la satisfacción un 83.3% de la ciudad en estudio resalto satisfecho, y no satisfecho con un 16.7%. Concluyendo la existencia de aspectos de la calidad de atención asociados con la satisfacción del usuario ha dado un resultado valorativo.

Carhuavilca (17) en el 2022, en su investigación que tuvo como objetivo: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo” Metodología: estudio fue transversal descriptivo, diseño correlacional. Población conformada por 900 progenitoras que asisten a clínicas de crecimiento y desarrollo, de las cuales se tomaron como muestra 208 madres. En cuanto a las variables de satisfacción materna que controlan el crecimiento y desarrollo, solo se obtuvo satisfacción alta (70,50%), satisfacción media 22,52% y satisfacción baja 1,95%. En cuanto a la variación en la calidad del cuidado a largo plazo por parte de las madres, se constató nivel medio 59,60%, alto 32,78% y bajo 7,62%. Concluyendo que la calidad de la atención de enfermería, está asociada a la satisfacción de las usuarias que llevan sus niñas y niños al consultorio de CRED para su control en dicha institución de salud, es decir, cuantos más cuidados tengan, o la satisfacción de sus madres fue alto “ $p < 0,01$ ” .

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: calidad de atención de Enfermería

Definición de calidad

Según el MINSA se relaciona con el buen trato y respeto a toda de esta manera se valora la humildad, además Donabedian (1984) planteó en cuanto a la calidad en las tres dimensiones: técnica, científica, ambiental y humana (17).

Una forma deliberada de abordar la evaluación se debe a Avedis Donabedian, quien presentó la triple metodología en la evaluación de la atención médica y que propuso con fines eminentemente educativos para obtener medidas de calidad para la construcción, el ciclo y el resultado, adquiridos en torno al bienestar (18).

Definición de calidad de atención de enfermería

Es dar un buen servicio de excelencia y solución a todo requerimiento emocional, físico, afectivo y la seguridad de percibir el servicio requerido. Asimismo, es un rol que tiene el personal en cuanto a la atención al usuario ellos su misio es brindar toda buena calidad y perciban ello lo buen profesional que son; se necesita asumir la responsabilidad durante la atención, para superar sus necesidades en el aumento de atención a nivel profesional altamente calificado (19).

La buena satisfacción y en cuanto a la aceptación del servicio crea confianza a los pacientes y desarrolla un buen resultado en su salud. La condición emotiva del paciente al ver el trato de los profesionales le permite descubrir de manera específica sus dolencias y necesidades es de valor para el profesional en su historia clínica registrada, además los compromisos de formar parte de su recuperación (20).

Todo resultado positivo que los profesionales de la salud reflejen ante sus pacientes en cuanto a cuidados, amabilidad, conocimientos, se verá el resultado y la percepción de cada usuario, si todo será como se plantea, las madres no desearan ira a otro establecimiento para que las atiendan sino por el contrario anhelaran quedarse y seguir recibiendo la atención en su salud. Calidad del cuidado enfermero: los profesionales de la salud tienen claro cuál es su rol, entre algunas de sus definiciones del cuidado, son las habilidades que le permiten al profesional desarrollar destrezas para el aporte beneficioso personal y colectivo (21).

Dimensiones de la variable 1

Dimensión humana; Dueñas, como experto en auditoría de servicios médicos, tiene aspectos de calidad de atención, que son los más importantes y prioritarios, pero

completamente, señala que ha sido olvidado y conducido a la baja de esta teoría y gestión de la calidad de los servicios médicos (22).

Dimensión técnica científica, enfocado en los conocimientos que posee el profesional para ejercer sus funciones, dando soluciones acertadas a las necesidades que tienen los usuarios que acuden a recibir atención en los nosocomios de salud (23).

Dimensión de entorno; Según Marriner y Raile, está relacionado con todos los que participan brindando la atención y se enfoca en el buen clima laboral, que debe existir para brindar un servicio de enfermería con respeto y empatía (24).

Crecimiento y desarrollo

Es una Norma Técnica de Control de Crecimiento y Desarrollo en el cual se manifiesta fundamental estímulo y progreso integral de los infantes y de esta manera logren una salud completa; asimismo se caracterizan por diversos cambios en cuanto a las estructuras de nivel neurológico, físico y mental, que suceden en un modo preciso y totalmente duraderos. Cada ciclo inicia en un período fetal y en diferentes puntos, desde el crecimiento real hasta el crecimiento neurológico, psíquico, social, conductual y profundo del infante. Reglas para controlar el desarrollo y desarrollo de niñas y niños, en los últimos tiempos el país ha enfrentado numerosos problemas en todas las áreas y ha tenido épocas de grandes limitaciones económicas, pero por cierto, la salud materna e infantil durante este período la disposición de las administraciones de protección ha logrado avances críticos (25).

Esta norma tiene como objetivo situar las actividades de nivel técnico, así como también administrativo, enfoque que se basó en el modelo de atención integral (MAIS) para los niños menores de 5 años. Seguimiento identificado durante la intervención temprana. El

rol principal del área sanitaria está agrupado a la estimación y originando las relaciones afectivas, el estado físico, social, político y cultural que llevan a la organización y optimización del asunto. Asimismo, el monitoreo y control del infante es una serie de acciones que se realizaron a los niños de 0 a 9 años para descubrir cambios en la salud y el riesgo de modo oportuno a través de un rastreo adecuado y manifestar el observar que es una acción sistemática. En su crecimiento y desarrollo evolutivo, y también tenemos como objetivo promover la salud integral (26).

Del mismo modo las acciones en las habilidades del CRED es dirigido por expertos de enfermería, empáticos y bien aptos con actitudes y conductas apropiadas. Venerar el ambiente sociocultural, hay que tener en cuenta los avisos, características de la conformación familiar. En otras palabras, construye un vínculo de responsabilidad, respeto y empatía con los usuarios o clientes para que permita expresar sus problemas, sentimientos y motivar a los padres y personas que se encuentran al cuidado de los infantes (27).

Teoría de Jean Watson

Según el autor consideró a las personas como un individuo en el universo en la cual considera aspectos principales: cuerpo, alma y espíritu. La teoría está ligada a la atención del profesional de enfermería donde permite sensibilizarnos hacia los aspectos más humanos del cuidado, brindando bienestar a las personas y salvaguardando un compromiso con la mejora de la calidad en la atención (28).

2.2.2 Variable 2. Satisfacción de las madres

Definición de satisfacción

Al dar la razón la complacencia como objetivo final, esto se basó en la aprobación y el dispositivo de volver y encomendar el cuidado a toda la familia y vecindarios para la imagen del establecimiento que se personifica (29).

Dimensiones de la satisfacción

Segura. – El profesional de enfermería debe realizar las actividades preventivas promocionales, sin causar daño a nadie, la cual ello no deben presentar algún signo de ser maltratados psicológicamente o físicamente.

Oportuna. - Los beneficiarios precisan asistencia cuando la requieren, dependiendo de su condición de salud, es decir, el método o acción programada para la fecha y hora especificada. Los beneficiarios también pueden declarar su necesidad. Se emitió de inmediato.

Continua. - Son acciones que los expertos de la salud deben ejecutar en el debido orden y sin interrupción del debido control y proceso del cuidado. Los pacientes miden la atención en la recomendación y confianza que ellos transmiten a toda la comunidad (30).

La teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau

Ofrece un marco conceptual valioso para comprender cómo la satisfacción de la madre influye en la atención de los controles de crecimiento y desarrollo (CRED). Peplau enfatiza la importancia de la relación enfermera - paciente y cómo esta dinámica interpersonal puede impactar significativamente los resultados del cuidado (31).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El enfoque empleado en este estudio es el método hipotético-deductivo, ya que nos facilita formular hipótesis para interpretar sucesos reales de tal forma que podamos inferir posibles resultados. Se trata de un procedimiento que inicia con algo. Las afirmaciones poseen el estatus de suposiciones y los esfuerzos por refutar o alterar estas suposiciones, derivando de ellas una conclusión que se confrontó con el hecho real (32)

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo porque pretende establecer el nivel de asociación o correlación entre las variables, la objetividad general de los resultados, al inferir la población general de las muestras (33).

3.3. Tipo de investigación

El tipo es aplicada, descriptivo; con el fin de desarrollar el conocimiento de un tema fijo, y esto no tiene aplicación a corto o mediano plazo en la sociedad. Descriptivo; explica que el estudio refiere, investiga la repetición de hechos de la modalidad o nivel de una o varias variables en la sociedad en estudio (34).

3.4. Diseño de la investigación

Diseño no experimental, este proceso es ejecutado sin tocar ni manipular deliberadamente ambas variables. Se basó esencialmente en la observación de que el fenómeno sucede en un espacio natural para luego hacer el análisis.

El periodo en el que se realizó la investigación es transversal; definiéndose como una investigación observacional que analiza información diversa recopilada, a lo largo del tiempo de una muestra de población o un subconjunto predefinido (35).

De alcance Correlacional: La utilidad y propósito principal de esta investigación es que un concepto o variable pueda reconocer y actuar sobre el comportamiento de otra variable u otra variable relacionada (36). Este estudio fue correlacional porque se contrasto los resultados encontrados al aplicar el instrumento.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población se conformó por la totalidad de las mamás de niños atendidos en el área de crecimiento y desarrollo, por las enfermeras que laboran en el área antes mencionada. Por lo tanto se considera como muestreo no probabilístico, siendo el número de individuos completamente elegidas como integrantes de dicha muestra y tomando claramente criterio de inclusión y exclusión siendo aproximadamente 86 madres que cedieron ser parte del trabajo de investigación

Criterios de inclusión

- ✓ Madres con niños menores de 4 años
- ✓ Madres que participen voluntariamente y expresen su el grado de satisfacción en su atención
- ✓ Madres que no tengan problemas con la comunicación verbal
- ✓ Madres con diferente religión y/o cultura.

Criterios de exclusión

- ✓ Madres con niños mayores de 5 años de edad.
- ✓ Madres que se niegan a participar en el estudio de investigación
- ✓ Madres con niños que refieran algún problema cognitivo o lenguaje.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención

Variable 2: Satisfacción de las Madres

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención de la enfermera.	Conjunto de servicios recuperativos que cubren las necesidades y demandas del entorno al usuario y comunidad (12).	Conjunto de servicios terapéuticos que recibe el usuario en el Puesto de Salud Angash, cubriendo las carestías del usuario. Respecto a ello se explora en un cuestionario que consta de tres dimensiones con el criterio de calificación de 3, 2,1 correspondiendo a las escalas de, siempre, a veces, nunca.	Técnica científica	Efectividad Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ordinal	Baja Media Alta
			Entorno	Limpieza, Orden, Señalización Comodidad		
			Humana	El Respeto Interés Amabilidad Ética		
Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud de Jaén.	Es el grado de correspondencia entre las expectativas y percepción del trato que recibe las madres en el consultorio CRED, la actitud de atención, oportunidad y la seguridad (3).	Es la reacción o enunciado de satisfacción que la madre relaciona con la atención brindada por la enfermera en el área de CRED de un puesto de salud de Jaén, que comprende la actitud de atención, la oportunidad y la seguridad	Empatía	Amabilidad Confianza, Cortesía Interés Habilidades	Ordinal	Baja Media Alta
			Capacidad de respuesta	Conocimiento Identificar signos de alarma Responde preguntas y dudas		
			Seguridad	Asepsia Tiempo adecuado Consultorio adecuado		

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.7.1 Técnica

Para dicho trabajo utilizó la encuesta en las dos variables de la tesis, aplicando a mamás de niños de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud de Jaén.

3.7.2 Descripción del Instrumento

Se utilizó un instrumento denominado cuestionario para diferentes variables de investigación. El instrumento de calidad de la atención, en lo cual lleva 20 ítems, que incluye 3 dimensiones; técnica-científica que consta de 8 ítems; humana tiene 7 ítems; y dimensión entorno que abarca 5 ítems, por lo tanto, la validez y confiabilidad han sido revisados por Cerna y Ruiz año 2020.

Del mismo modo el instrumento de la variable: Satisfacción en madres de niños menores de 4 años que acuden al servicio de CRED, tiene 20 ítems, los cuales están conformados por 05 dimensiones, entre ellos: aspectos tangibles con 4 ítems, fiabilidad con 5 ítems, del mismo modo la validez y confiabilidad estuvieron realizados por Cerna y Ruiz en el año 2020 (37).

3.7.3 Validación

El instrumento 1: Cuestionario calidad de atención de la enfermera, de igual modo fue adaptado y validado por cerna y Ruiz en el año 2020 a través de juicio de expertos. El instrumento 2: Cuestionario de satisfacción de las madres fue elaborado según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por cerna y Ruiz en el año 2020 a través de juicio de expertos para su aplicación a madres con niños menores de 4 años de edad (38).

3.7.4 Confiabilidad

- a. Instrumento 1. calidad de atención que brinda la enfermera.

La aprobación del instrumento se realizó en Perú año 2020, revisada por expertos en el contenido, utilizada por Cerna y Ruiz año 2020 estando verificado y evaluado por juicio de expertos entre ellos 2 jueces, así mismo consideraron, según el software estadístico SPSS versión 25. Obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.84, interpretándose como fiable el instrumento (39).

b. Instrumento 2. Satisfacción de las madres con niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

De igual manera su validación de dicho instrumento se realizó en Perú en el año 2020 y evaluado por especialistas en el tema, fue utilizada por Cerna y Ruiz año 2020), verificado por juicio de expertos integrado por 2 jueces, calificando según software estadístico SPSS versión 25, Obteniendo un Alfa de Cronbach de: 0.81. Siendo válido para su aplicación (40).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En la realización del estudio, se solicitó el debido permiso al jefe de establecimiento Angash, para llevar a cabo la recolección de datos los dos instrumentos; explicando el interés de estudio; habiendo logrado la autorización correspondiente, se emplearon dos encuestas a cada usuaria de niños (as) de 4 años el cual asisten al servicio de CRED y que cumplen con los razones de elección, se aplicara de 10 a 15 minutos por instrumento; de tal manera que se pueda recabar información veraz, para finalizar se retribuyó a la madre por el gesto bondadoso, voluntad y cooperación.

Información obtenida, se llevó al registro en hoja de cálculo, seguidamente se procesó utilizando el Software Estadístico SPSS de la versión 25. Por lo tanto, también se aplicó la prueba de “RHO SPEARMAN”, por ello justificar la relación entre las dos

variables y demostrar el nivel de significancia estadística, en donde, si $p < 0.05$, nos da entender, que existe una relación significativa en ambas variables (41).

3.9. Aspectos éticos

Según Becerril y Rosalvina en el 2023 destacan que los “Principios Éticos Básicos” se refieren a intuiciones que conllevan una base fundamental para muchos principios éticos y valores de las profesiones humanísticas (42).

- Respecto a los seres humanos: Tiene en cuenta dos creencias éticas: primero: que las personas son tratadas con autonomía, y la segunda, estos sujetos con autonomía limitada poseen derecho a protección. También existe el requisito de que las personas participen en una investigación de forma voluntaria e información apropiada.
- Principio de “Beneficencia”. Se trata de frecuentar a los usuarios éticamente, protegerlas de posibles daños y garantizar su bienestar.
- Justicia: se tiene en cuenta la distribución justa y equitativa.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVO

4.1. Plan de actividades:

ACTIVIDADES	2024					
	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT.	NOV
Caracterización del problema de estudio	X					
Consideración bibliografía	X					
Elaborar y formular la realidad problemática.		X				
Obtención de objetivos General y específicos.		X				
Estructuración de la justificación.		X				
Descripción de la limitación del estudio.		X				
Redacción Marco teórico.		X				
Redacción de la hipótesis: General y específica.		X				
Elaborar la metodología de la investigación.			X			
Selección de Población, muestra y muestreo".			X	X		
Elaboración de matriz de operacionalización de variables.				X		
Obtención de las técnicas e instrumentos para recolección de datos.				X		
Procesamiento y análisis de datos.				X		
Redacción de los aspectos éticos.				X		
Aspectos administrativos. Cronograma y presupuesto.				X		
Referencias bibliográficas según Vancouver.				X		
Elaboración de anexos				X		
Verificación Final de proyecto de investigación.					X	
Conformidad del trabajo de investigación.						X

4.2. Presupuesto

	DESCRIPCION	UNI	TOTAL	IMPORTE
MULTISERVICIOS	Fotocopias	Hoja	80	160.00
	Internet	Horas	800	800 .00
	Anillado	Unidad	05	150 .00
RECURSOS HUMANOS	Asesorías		15	1500.00
	Digitador		2	80.00
RECURSOS MATERIALES	Lapiceros	Unidad	06	9.00
	Folders Manila	Unidad	08	16.00
	Disco duro	Unidad	01	60.00
TOTAL				s/. 2775.00

RESUMEN DE PRESUPUESTO GENERAL

N		Importe (S/.)
1	Multiservicios	1110.00
2	Recurso Humanos	1580.00
3	Recursos materiales	84.00
TOTAL		2775.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Reátegui AJ, Ibérico S, Tangoa S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto, 2018. [Tesis licenciatura] Universidad Peruana Unión; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1097>
2. MINSA. Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030. [Internet] 2020. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1272348/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
4. MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud. [Internet] 2021. Disponible en: <https://portal.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/psg/psg-4.pdf>
5. Quispe C, Georgina L. Calidad de atención de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021. [Tesis Licenciatura] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80440>
6. Agama V, Santana C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019. [Tesis Licenciatura] Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29580>

7. Salazar P, Carol L. Satisfacción con la calidad de atención CRED en madres de menores de un año en un hospital de Lima 2021. Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/549>
8. OMS. Atención primaria en salud. [internet] 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
9. Basualdo MF. Implementación de un Consultorio de Enfermería para control de niña/o sano, en un Centro de Primer nivel de Atención, ciudad de Junín (BA). [Tesis licenciatura] periodo 2019 -2020. Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unnoba.edu.ar/xmlui/handle/23601/526>
10. Sihuin T, Elsa Y. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac 2015. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014
11. Escobar A, 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 Edu.pe. [cita 2023 Jul 8]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV2022.pdf>
12. Calidad de la atención [Internet]. Quien.int. [citado 1 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
13. Soto PE, Barrios S, Molina Y. Síndrome DE quemarse Por El Trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria- Chile. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2020 [citado el 18 de julio de 2023];23(3):99–111. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-5532017000300099&script=sci_arttext
14. Orreaga R, Leandra L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería

- en el consultorio de CRED en Micro red Contumaza. Universidad César Vallejo; 2020.
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>
15. Huertas M, Melodi K. satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “las brisas” – Chiclayo 2019. Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5761>
16. Agama V, Santona C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2022. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle>
17. Carhuavilca V, Elena M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huairona, Lima 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7605>
18. Orreaga R, Leandra L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Micro red Contumaza. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>
19. Campuzano C, María F. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2019. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1842>
20. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc Tecnol [Internet]. 2021 [citado el 25 de julio de 2023]; 1:39. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>
21. Montes R, Milagros J. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un

- centro de salud del primer nivel de Lima, 2020. Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/4267>
22. Mendoza M, Alice M. Calidad de Atención que brinda la Enfermera y la Satisfacción de las Madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones del Niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7915>
23. Pariona A, Mercedes F. Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe, Junio 2018. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29796>
24. Soto L, Urbina N. Satisfacción y calidad de atención recibida en madres con niños menores de cinco años en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo - Caja Espiritu – Acombaba - Huancavelica 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2022. Disponible en: <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1295>
25. Gutiérrez P, Huamán H. Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al Centro de Salud Mirones Alto, Lima 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/2572>
26. Chaparrea Y. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de salud Manco Ccapac – Cusco 2022. Universidad Andina del Cusco; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4981>
27. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y Niño 2017 [Internet]. Gob.pe. [citado el 24 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321702-norma-tecnica-de->

[salud-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-de-la-nina -y-el-nino-menor-de-cinco-anos-rmn-990-2010-minsa](#)

28. Pinedo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el hospital de Huánuco- 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6291>
29. Orreaga R, Leandra L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Micro red Contumaza. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>
30. Hidalgo G. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre- 2019. Universidad Nacional de Ucayali; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6151>
31. Hinojosa Benavides E. Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del puesto de salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022. Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1633>
32. Tuesta A, Nelly A. Satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima – 2023. Universidad Nacional del Callao; 2023. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8234>
33. Yantas Sinche J. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023. Universidad Norbert Wiener; 2024.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11151>

34. 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. Universidad Tecnológica de los Andes; 2022.
- <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/402>
35. Zavaleta B, María A. Tiempo de espera en la satisfacción de pacientes del programa de crecimiento en un centro de salud de Cajamarca, 2023. Universidad César Vallejo; 2023.
- Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121139>
36. Carrasco N, Katherine X. Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos, 2023. Universidad Nacional de Tumbes; 2023. Disponible en:
- <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64482>
37. Cerna Vejarano SL, Ruiz Lázaro LY. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
38. Vidal S, Stefany N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3, Trujillo - 2022. Universidad César Vallejo; 2022.
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101865>
39. Zavaleta B, María A. Tiempo de espera en la satisfacción de pacientes del programa de crecimiento en un centro de salud de Cajamarca, 2023. Universidad César Vallejo; 2023.
- Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121139>

40. Cerna Vejarano SL, Ruiz Lázaro LY. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60683>
41. Laguado Jaimes, E. (2019). CUIDADO DE ENFERMERIA A PADRES PARA FORTALECER EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE SUS HIJOS. Revista CUIDARTE , 4 (1), 550–556. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732013000100017&script=sci_arttext
42. Becerril Q, Rosalvina Y. Satisfacción de las madres puérperas del cuidado de enfermería sobre el contacto piel a piel y apego a la lactancia materna del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9294>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén - 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	TIPO DE INVESTIGACION
¿Cuál es la relación entre calidad de atención de la Enfermera y la Satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén?	Determinar la relación entre calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las Madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén	Existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud de Jaén.	Calidad de atención de la Enfermera Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Técnica-científica Entorno Humana 	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético – deductivo.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2	Nivel: Descriptivo correlacional
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la Enfermera en la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la Enfermera en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén?	Identificar la relación que existe entre calidad de atención de la Enfermera en la dimensión técnico-científica y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén. Identificar la relación que existe entre calidad de atención de la Enfermera en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén. Identificar la relación entre calidad de atención de la Enfermera en la dimensión de entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén.	H1: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén H2: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén H3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un puesto de salud Jaén	La satisfacción de las madres Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Empatía Capacidad de respuesta Seguridad 	Diseño: No experimental de corte transversal. Población: madres con niños menores de 4 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Puesto de salud Angash.

Anexo 2. Instrumentos

Calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén– 2024

Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la calidad del cuidado de enfermería.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

Siempre (3), A veces (2), Nunca (1)

Niño(a) Edad (años).....

Madre: Edad..... Estado Civil..... Ocupación.....

Grado de instrucción.....

N°	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca
DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA				
1	¿La enfermera realiza el correcto lavado de manos antes y después de atender al niño?			
2	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
3	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			

4	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			
5	¿La enfermera es indiferente cuando su niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
6	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir responsablemente?			

7	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
8	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			
DIMENSIÓN HUMANA				
9	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
10	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
11	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
12	¿La enfermera está dispuesta a escucharla y brindarle información ante una duda?			
13	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			
14	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			

15	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			
DIMENSIÓN ENTORNO				
16	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
17	¿La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud. y su niño es atendido?			
18	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
19	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
20	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

**Calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años
en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén– 2024**

Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), Insatisfecho (1)

N°	ÍTEMS	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES				
1	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
2	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
3	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			

4	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
5	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
6	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
7	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?			
8	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
9	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿La atención en el servicio fue rápida?			
11	¿El tiempo que ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
12	¿Cuándo ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			

DIMENSIÓN SEGURIDAD			
13	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?		
14	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?		
15	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?		
16	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?		
DIMENSIÓN EMPATÍA			
17	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?		
18	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?		
19	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?		
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?		

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Enf. Clara Jhoana Bazán Santacruz

Título: Calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén– 2024.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Puesto de Salud de Jaén– 2024.”. Este es un estudio desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Enf. CLARA JHOANA BAZAN SANTACRUZ, El propósito de este estudio es: Conocer como está encaminado la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres de niños menores de 4 años en el consultorio de CRED. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de la atención de las enfermeras y la satisfacción de las madres con niños menores de 4 años, en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle).

Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con CLARA JHOANA BAZAN SANTACRUZ, Teléfono: 985439117, o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres: CLARA JHOANA BAZAN SANTACRUZ

DNI:

DNI: 46533812

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	3%
2	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05 Submitted works	2%
3	Submitted on 1687443489353 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	1%
5	hdl.handle.net Internet	1%
6	uwiener on 2024-05-21 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-11-22 Submitted works	<1%
8	repositorio.utea.edu.pe Internet	<1%