



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud del primer nivel,

Callao – 2024

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Pediátrica**

Presentado por:

Autora: Rojas Guillermo, Liliana Laura


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6789-1540>

Asesora: Mg. Tello Jimenez, Carmen Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>

Lima – Perú

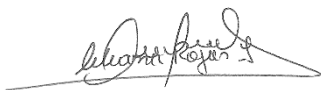
2025

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

Yo, Liliana Laura Rojas Guillermo egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería Pediátrica**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN CON SUS NIÑOS AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD DEL PRIMER NIVEL, CALLAO – 2024”** Asesorado por el docente: Carmen Paula Tello Jiménez DNI: 10332115, ORCID 0000-0003-2506-1208 , tiene un índice de similitud de (19%) (diecinueve) % con código OID: 14912:462185986, 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
Liliana Laura Rojas Guillermo
DNI: 43599972



Firma del asesor.
Mg. Carmen Paula Tello Jimenez
DNI:10332115

Lima, 11 de Marzo de 2025

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

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

El proyecto de investigación del Lic. Liliana Laura Rojas Guillermo muestra un **19% de similitud total**, con un **6% correspondiente a fuentes primarias**, excediendo el límite permitido del 4%

Se justifica este resultado, explicando:

- **1% de la similitud se debe al resumen y Abstract del trabajo**, el cual requiere una redacción similar a otros documentos relacionados por su naturaleza descriptiva.
- El otro 1% corresponde al aspecto **metodológico, hipótesis, diseño** que se redactaron utilizando **plantillas estándar** para asegurar claridad, precisión y transparencia, lo cual incrementó el porcentaje
- Se trato de bajar dicho porcentaje manualmente llegando al 15% en la similitud total, sin ninguna modificación a las fuentes primarias.

Dedicatoria:

A todas las madres que salen a triunfar a pesar de las adversidades que el destino nos depara, salimos siempre triunfadoras.

Agradecimiento:

A mi padre por enseñarme a no rendirme ante los obstáculos, mi hijo que es el motor de este crecimiento profesional, mis hermanos por su apoyo, aunque no esté con ellos, mi mente los recuerda siempre.

ASESORA:
MG. CARMEN PAULA TELLO JIMENEZ

JURADO

Presidente: Mg. Suarez Valderrama Yurik

Secretario: Mg. Jáuregui Cárdenas Jocelynn Lisset

Vocal: Mg. Del Carpio Flores Sofía

ÍNDICE

	Pág.
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación de problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.4.1 Teórica.....	15
1.4.2 Metodológica.....	15
1.4.3 Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	16
1.5.1 Temporal.....	16
1.5.2 Espacial.....	16
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específicas.....	27
3. METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación.....	28
3.2. Enfoque de la investigación.....	28
3.3. Tipo de investigación.....	28

3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	29
3.6. Variables y operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	33
3.7.3. Validación.....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9. Aspectos éticos.....	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	37
4.1. Cronograma de actividades.....	37
4.2. Presupuesto.....	38
5. REFERENCIAS.....	39
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	49
Anexo 2: instrumentos.....	53
Anexo 3: Consentimiento informado.....	55
Anexo 4:Informe de asesor de Turnitin.....	58

RESUMEN

En la actualidad el enfoque de la atención que proporciona las enfermeras en el progreso de desarrollo del infante es un eje transcendental de la salud integral, puesto que detectamos alteraciones y patologías que se puedan prevenir, por eso la importancia de la interacción madre - enfermera en la atención del niño es crucial. Por ende la complacencia de nuestro sujeto de cuidado es nuestra meta, desde que ingresa a un establecimiento hasta finalizar su atención. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud del primer nivel Callao- 2024. Método: El trabajo académico tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con una población de 170 progenitoras, muestreo no probabilístico por conveniencia. Tuvo como técnica una encuesta y dos herramientas donde van a evaluar la buena de atención al usuario y lo satisfecho que se sienten por el servicio brindado, la cual fue adaptada al estudio con preguntas tipo escala Likert. El instrumento de la variable calidad de atención fue elaborada por Paraserman, Zeithaml y Berry en 1988 con una confiabilidad de alfa de crombach de 0.897 considerándolo confiable y la herramienta de la variable satisfacción fue elaborada por Lic. Carmen Mellano Huamani, tuvo una fiabilidad de 0.7689, dando como resultado favorable. Una vez recolectado los datos serán procesados al SPS para luego ser llenados al Excel para su codificación y su tabulación con respecto a los resultados arrojados. En el llenado de las encuestas, se mantendrá en reserva a los participantes teniendo en cuenta los principios bioéticos en todo momento.

Palabras claves: calidad, satisfacción, madres, niño, enfermera

ABSTRACT

Currently, the focus of care provided by nurses on the developmental progress of the infant is a transcendental axis of comprehensive health, since we detect alterations and pathologies that can be prevented, which is why the importance of the mother-nurse interaction in child care is crucial. Therefore, the satisfaction of our care subject is our goal, from the moment they enter an establishment until the end of their care. Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of mothers who come with their children to the growth and development office at the First Level Health Center Callao- 2024. Method: The academic work had a quantitative, descriptive, cross-sectional approach, with a population of 170 parents, non-probabilistic convenience sampling. It had a survey and two tools as a technique where they will evaluate the good care to the user and how satisfied they feel with the service provided, which was adapted to the study with Likert scale type questions. The instrument for the quality of care variable was developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry in 1988 with a Crömbach's alpha reliability of 0.897 considering it reliable and the tool for the satisfaction variable was developed by Lic. Carmen Mellano Huamani, had a reliability of 0.7689, giving a favorable result. Once the data has been collected, it will be processed in the SPS and then filled in Excel for coding and tabulation with respect to the results obtained. When filling out the surveys, the participants will be kept confidential, taking into account bioethical principles at all times.

Keywords: quality, satisfaction, mothers, child, nurse

1 CAPITULO: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Frente a cómo ve la sociedad a la enfermería, esta se identifica como una labor de apoyo, dedicada a asistir, cuidar y proteger la salud de las personas. ⁽¹⁾. El Organismo de las naciones unidas refiere que anualmente se atribuyen entre cinco a ocho mil millones de decesos a raíz de una pobre cuidado de calidad en países sub desarrollados ⁽²⁾. En el mundo hay en la actualidad 28 millones de enfermeras, sin embargo existe una falta de 5.9 millones de expertos, lo que provoca que los sistemas de salud no puedan ofrecer una atención adecuada y, como resultado, los usuarios que visitan varias instituciones de salud se sientan insatisfechos.

La Organización Panamericana de la Salud afirma que enfermería es actor clave en la prevención y promoción de la salud, y que en América Latina hay una escasez de profesionales que van a afectar estas prestaciones, tenemos el 45.4% de países con menos 30% menos de enfermeras por cada 10 habitantes lo que conlleva una baja calidad de atención a los usuarios ⁽³⁾.

La investigación llevado a cabo por Gonzales et al en México sobre el servicio que brinda enfermería en un hospital de Tabasco muestran como resultado que 57% de las enfermeras no tiene tiempo para cumplir con los indicadores de calidad y el 30% tiene una sobrecarga laboral como para llevar el cumplimiento, solo el 64% conoce los indicadores de calidad ⁽⁴⁾.

Menéndez et al realizaron una publicación en Ecuador sobre la calidad de atención de enfermería en un hospital general en Manabi donde la calidad del cuidado prestado está relacionada directamente al bienestar del profesional que presta cuidado; así

mismo enfermería, tiene como tarea fundamental la satisfacción de las necesidades de los individuos que no cualquier profesional lo realiza (⁵).

Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) reporto en el 2021 alrededor de 1151 reclamos y en el 2022 alrededor de 1914 reclamos en cuanto a la mala calidad de atención y en primer lugar fue por parte del SIS con un 8.4% y segundo lugar Essalud con un 26.8 % (⁶).

Un estudio realizado por Gutiérrez y Sulcahuaman en el Policlínico de Essalud de Abancay manifiesto que si hay relación directa positiva moderada entre una atención de excelencia y el agrado que sienten las mamás cuando acuden con sus niños al CRED, los resultados muestran una regular calidad de atención con un 55%; mientras que la satisfacción de las madres es inadecuada con un porcentaje de 68% (⁷).

Herrera realizo un estudio en el centro de Salud de Chiclayo donde el cuidado que brinda las enfermeras en el CRED muchas veces está limitadas por una serie de eventos como el aumento de las demandas del consultorio, la falta de personal, el aumento de niños y el tiempo, por lo que muchas veces no se evidencia un cuidado holístico, ni humanizado (⁸).

Un estudio realizado por Loyola en el Centro de salud Julio C. Tello de Lurín dio a conocer que si hay relación significativa entre las dos variables aptitud de atención y satisfacción; el 58% de madres califican como regular la calidad de atención y la satisfacción de 39.9% (⁹)

La enfermera cumple un papel crucial en identificar las necesidades en el proceso del incremento y maduración del infante puesto que es un proceso crítico y sensible, en otras palabras cuando no son satisfechas genera una ruptura de vínculo de seguridad física y emocional. Finalmente su efectividad se refleja por la estrecha participación de sus pacientes y familia (¹⁰).

Por todo lo mencionado este proyecto de investigación tiene el alcance de informar la situación actual del servicio de CRED y los diferentes escenarios que pasan los usuarios para alcanzar una atención segura de calidad donde el profesional tenga que realizar su mejor esfuerzo para garantizar una atención eficiente.

1.2.- Formulación del Problema

1.2.1.- Problema General

¿Cómo se relaciona la calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de salud del primer nivel de atención - Callao – 2024.

1.2.3.- Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?
- b) ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo?
- c) ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio y desarrollo?
- d) ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio y crecimiento y desarrollo?
- e) ¿Cómo se relacionan la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo?

1.3.- Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar de qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo
- b) Identificar de qué manera la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo
- c) Identificar de qué manera la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción con las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo
- d) Identificar de qué manera la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo
- e) Identificar de qué manera la dimensión elementos tangibles se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1.- Teórica

La calidad de atención es un indicativo que refleja el resultado de una atención segura brindada por el personal de enfermería y si no es satisfactorio para el paciente se verá reflejada en la percepción negativa de nuestra labor. Donadebian⁽¹¹⁾ refiere que la calidad es “una adecuación exacta de la atención a las necesidades particulares de cada caso, que se aplica mediante dos conceptos, empleo del entendimiento y el empleo de la conexión interpersonal con el usuario”

.Por otro lado la teórica Dorotea Oren⁽¹²⁾ plantea que enfermería brinda un servicio humano, cuando la persona no puede cuidarse por sí misma para mantener la salud, la vida y el bienestar, y estos a su vez los cuidados de enfermería les proporciona confianza en sus cuidados. Por tanto el estudio va a proporcionar conocimientos del cual se puede tomar en práctica para mejorar nuestro quehacer enfermero; finalmente nuestro sujeto de cuidado se sienta satisfecho con nuestra atención y pueda replicar a las demás personas para generar su autocuidado.

1.4.2.- Metodológica

Este trabajo de investigación será ejemplo de referencia para otras investigaciones profundicen más el tema y pueda aportar nuevos estudios, así mismo dar un alcance en la solución del problema que está teniendo un impacto cada vez mayor de acuerdo con los resultados obtenidos. Finalmente el uso de los instrumentos podrá ser replicado por su rigor científico y a su vez garantiza una confianza en la aplicación del estudio. Así mismo este estudio emplea un método deductivo de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal con un diseño no probado.

1.4.3.- Práctica

En consecuencia se va a implementar estrategias y planes de acción para reducir los niveles bajos con el que cuenta los consultorios de CRED, de tal modo que con un arduo trabajo multidisciplinario se puede mejorar la atención y la percepción de los usuarios, por ejemplo la coordinadora de enfermería debería de liderar con todo su personal a cargo de tal manera se promueva la participación y el compromiso de brindar una atención oportuna, las citas que no sean tan largas, ser crucial en el tiempo, agilizar las historias clínicas, realizar sesiones educativas en cuanto las madres esperan a ser llamadas para su atención, los formatos de SIS deberían estar junto con las historias clínicas en el consultorio un día antes para evitar grandes colas y molestias a las madres, que los profesionales de la atención estén capacitadas en el

área. Finalmente realizar una evaluación periódica con la finalidad de ver en que están fallando y mejorar las estrategias.

Estas estrategias deben de ir de la mano con un enfoque humanizado, con empatía y sobre todo que debemos de ser consiente que nos debemos a nuestro paciente y si queremos cambiar la percepción de ellos hacia nosotros, cambiemos de actitud con una buena comunicación asertiva.

1.5.- Delimitación de la Investigación

1.5.1.- Temporal

El presente trabajo se efectuará en los meses de junio a setiembre del 2024.

1.5.2.- Espacial

Este trabajo va a realizarse en el centro de salud del primer nivel; localizado en el distrito de Mi Perú, perteneciente a la provincia constitucional del Callao.

1.5.3.- Población o unidad de análisis

La comunidad está conformada por madres de familias que asisten oportunamente al servicio de crecimiento y desarrollo con sus niños menores de 5 años al Centro de salud de Mi Perú.

2 CAPITULO: MARCO TEORICO

2.1.- Antecedentes Internacional

Mandero, et al (¹³) en su trabajo de indagación del año 2023 en Colombia tuvo como objetivo “determinar la satisfacción de madres sobre la calidad de la atención recibida por enfermería en el consultorio de CRED. Estudio transversal de diseño descriptivo, correlacional, la comunidad estuvo conformada por 604 progenitoras con hijos menores de 1 año que asisten a sus controles, tuvo como instrumento una encuesta y un cuestionario, como resultados las madres adultas jóvenes evalúan la dimensión humana como alta, la dimensión oportuna, continua y segura estuvo en alta, el porcentaje de las dimensiones estuvo por encima del 80%, asegurando que el comportamiento y las capacidades del enfermero impactan en la confirmación del cumplimiento del plan y en las recomendaciones que puedan surgir de la evaluación del niño en cada revisión.

Forte M (¹⁴). En su investigación del año 2020 en Argentina tuvo como objetivo es “determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la obra social OSPEDYC LA PLATA”. Se realizó un trabajo descriptivo con metodología cuantitativa para determinar la percepción con respecto a la accesibilidad, seguridad, oportunidad, y satisfacción Global, por medio de una encuesta, sobre un universo de 300 afiliados. Se obtuvo como resultado 100% de accesibilidad a la atención, así como muy buena relación profesional-paciente en un 100%, y finalmente buena atención por parte del resto del personal con 78 %, se sugieren además aspectos de mejora. El estudio actual requiere de metodologías cualitativas para complementar sus resultados.

Rivera y Acosta ⁽¹⁵⁾ en su investigación en el 2023 en Colombia tuvo como objetivo “determinar la percepción de la calidad de atención de los responsables del cuidado de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo en la Institución Prestadora de Servicios de Salud indígena”. De metodología cuantitativa, de tipo observacional, descriptivo. Estuvo conformada por 280 tutores de menores, asistentes al programa de control de niño sano; la muestra fue probabilística, correspondiente a 162 personas. El instrumento es SERVQUAL. Resultados: En la percepción, se encontró brechas negativas en las diferentes dimensiones estudiadas, lo cual lleva a cabo una insatisfacción con el atención recibida, finalmente como conclusión las madres de los menores manifestaron insatisfacción con la calidad de atención, considerando las diferentes dimensiones analizadas, lo cual afecta negativamente en la satisfacción general.

Guerra D ⁽¹⁶⁾. En su investigación en el 2021 en España se dio como objetivo “identificar la calidad en la estrategia sanitaria del control de niño sano percibido por madres de infantes menores de 3 años; según las características sociodemográficas 2021”, metodología cuantitativa, nivel descriptivo y de tipo observacional, transversal y prospectivo. La población maestra fueron 105 progenitoras de infantes menores de 3 años atendidos en la estrategia sanitaria de CRED. Se aplicó una escala de la calidad de atención previa validación. En el análisis inferencial se aplicó la prueba estadística de Kruskal-Wallis y Fisher, considerándose un $p < 0,05$. S. Los resultados al analizar la calidad de atención según la percepción de la madre, de forma global se mostró que el 36 % de madres tuvo una apreciación de calidad de rango regular, frente a un 30 % que percibieron una buena calidad de atención. Al analizar la relación entre la atención en la estrategia de este programa de control de niño sano, se encontró relación

significativa entre una atención óptima y en el grado de instrucción de las progenitoras en estudio ($p=0,028$). Se concluyó una estrecha relación entre el servicio de calidad y el grado de instrucción de las apoderadas cada una con sus respectivos hijos.

Paternina et al (¹⁷) en su investigación en el 2017 en Colombia tuvo como objetivo “calificar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero Sincelejo”. Trabajo de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, se reforzó con preguntas estructuradas a los encuestados, la muestra lo conformo 292 madres; cuyo resultados fue 94% de los ellos expresaron sentirse a gusto con los servicios que reciben, y el 96% de los padres notó un trato respetuoso y digno, no obstante 91% piensa que el ambiente es adecuado, el 81% se da con privacidad, la institución fue considerado limpio en un 87% y por último el 65% consideró el tiempo de espera como adecuado; conclusión los factores más resaltantes en una atención oportuna fueron: ambiente, comunicación y el trato recibido.

Nacional

En su investigación de 2023 en Iquitos, Domínguez y Rodríguez (18) buscaron "determinar la correlación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que acuden a la clínica CRED, en dos IPRESS, Iquitos, 2023". Se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental y prospectivo para la evaluación, y 274 progenitoras asistieron a la institución para observar a su hijo. Se administraron dos cuestionarios utilizando la encuesta y un instrumento para evaluar la respuesta de la atención y lo satisfecho del cliente. Como resultado la satisfacción con la atención materna es moderadamente alta y moderadamente baja, respectivamente.

En conclusión corresponde hay una relación positiva entre las dos variables, siendo insatisfecho el mas bajo, el 97% aceptable y el 2% medio.

Sosa y Carmen (19). En su estudio del año 2018 en Lima tuvo como objetivo "determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de control de niño sano y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal". Metodología cuantitativa, descriptiva correlativa, transversal, diseño no experimental. La población fue de 165 progenitoras y como muestra fue de 50 que acudieron al servicio. Se utilizó como instrumentos un cuestionario, dando como resultado un mayor incremento de satisfacción y a su vez está relacionado con una mayor aceptación, Esto significa que la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción están conectadas a través de la percepción.

Villanueva (20) en su investigación del año 2022 en Chimbote con el objetivo "determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de niño sano". Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, no experimental; Estando conformada por 120 madres; la técnica fue mediante una encuesta y como instrumento un cuestionario. Los hallazgos mostraron que la mitad de las madres experimentaban un nivel de satisfacción moderado, después de eso, había un grupo con alta satisfacción y otro con muy poca satisfacción. En lo que respecta a la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería, la mitad de las madres opinó que era regular, mientras que un alto porcentaje expresó que era buena y un porcentaje menor consideró que era deficiente.

Avendaño y Pocco (21) en su estudio en el año 2022 en Apurímac con el objetivo "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". Metodología fue deductivo, de nivel correlacional, cuyo diseño fue transversal - no

experimental. Como instrumento un cuestionario basada en una encuesta La unidad de analisis fueron 136 madres que asisten al servicio CRED, donde la muestra fue 101 cuyo muestreo fue probabilístico. Resultados se pudo apreciar que el 74% de ellas perciben una atención baja, por otro lado el 24% de madres indicaron que la atención es media, así como 51% de madres sienten medianamente satisfechas, por último el 48% de ellas sienten alta satisfacción. Conclusión las madres se sienten satisfechas con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Gutiérrez y Sullcahuaman ⁽²²⁾ en su investigación en el 2021 en Abancay tuvo como objetivo “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 y desarrollo del policlínico Essalud”.El método es hipotético deductivo de tipo básica, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 80 madres, la técnica fue la encuesta y la observación; como resultado se demuestra que existe relación altamente significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación existe relación positiva directa moderada, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la variable Calidad de atención y Satisfacción, concluyendo que el análisis realizado se puede determinar que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.

2.2.-Bases Teórica:

2.2.1 Evolución Histórica

El servicio que se brinda debe cumplir la total satisfacción de las personas que vienen por una consulta médica; este tema ya se viene tratando desde los años 2000 A.C cuando había una sanción por incumplir con las malas atenciones que se brindaba en esa época. En la edad antigua existían funcionarios que vigilaban el cumplimiento de las normas sanitarias respecto a la atención, así mismo regulaban las competencias de los profesionales en las consultas. A

mediados de los años 80 el usuario pasa de ser un receptor de beneficios a ser un cliente, es aquí donde se intensifica la preocupación por los directivos en emplear estrategias de solución continua con la finalidad que el cliente se sienta satisfecho con el cuidado brindado.

En el siglo xx tenemos al máximo representante con Avedis Donabedian, quien estableció método para evaluar la calidad asistencial en función de la estructura, los procesos y los resultados, así como muchos autores de esa época le ponen más interés y se intensifica a que los resultados sean óptimos para el paciente, creando estrategias y guías clínicas en llevar una asistencia de mejora en la calidad de atención. Ahora los ministerios vienen trabajando arduamente por llegar al perfeccionamiento de brindar una buena de atención y a la vez la persona usuaria se sienta satisfecho con la prestación de los servicios brindados ⁽²³⁾.

2.2.2 Conceptualización de la variable

Calidad de atención

Es evidente que los cuidados que brinda enfermería están enfocados a cuidar de forma humanizada porque están más cerca del paciente teniendo un rol relevante que es la seguridad y la calidad de la atención y estos a su vez son agentes importantes para reducir los efectos adversos que se puedan presentar con respecto a la deficiencia en la atención de la población ⁽²⁴⁾.

El organismo especializado de la salud del sistema interamericano, menciona que la calidad es una cualidad de la atención sanitaria, principalmente para el logro de los resultados nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible de los sistemas de atención, que aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Esta atención se centra, con características de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso justo ⁽²⁵⁾.

2.2.3 Dimensiones de la calidad

Fiabilidad

Capacidad para desempeñar un servicio comprometido con el funcionamiento de los servicios de salud y este debe estar enfocado con la formalidad y exactitud, en búsqueda de solución de los problemas del cliente. Asimismo debe contener eficiencia, confianza y capacidad de respuesta con el fin de brindar una satisfacción idónea al cliente.

La fiabilidad es la base de un servicio de calidad por ende debe ser el cimiento de una estrategia para un servicio adecuado y oportuno. Donde se involucran componentes que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización ⁽²⁶⁾.

Capacidad de Respuesta o Responsabilidad.

La responsabilidad se define como el compromiso de ayudar a los usuarios y brindar un servicio raposamente al alcance de los que más necesitan. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud como para hacerle frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes ⁽²⁷⁾.

Seguridad

La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Inspira buena voluntad y confianza por parte de quien atiende, se define como la ausencia de riesgo y la confianza hacia las personas y que estamos a su cargo dentro de una institución y sobre todo del equipo multidisciplinario que lo conforman. Esta dimensión adquiere particular importancia en la calidad de los servicios ya que lo que se busca es disminuir o eliminar los daños que se puedan afectar el agrado del usuario con respecto a la percepción de una atención de salud ⁽²⁸⁾.

Empatía

Es el eje más importante de la humanización de la atención, pues se considera al paciente como un ser humano sujeto a derecho; esto significa ponerse en el lugar del otro sumado a la capacidad de comunicarse e interacción paciente y personal que está a cargo de la atención. Un alto grado de empatía en una relación es posiblemente el más potente y sin duda uno de los factores más importantes en lograr el cambio y el aprendizaje y sobre todo una buena percepción en la calidad de un servicio ⁽²⁹⁾.

Tangibles

Es el aspecto más evidente de la oferta de servicio, donde las herramientas son necesarias que se visualicen de tal forma que son evidenciados por el cliente la cual le demostrara que es indicativo de mejora para la evaluación de un buen servicio ⁽³⁰⁾.

Donabedian Avedis

El autor remarca que la calidad de atención está referido al aplicar el saber y la tecnología y otras disciplinas complementarias al manejo de un problema de salud; a este aspecto lo denominó calidad técnica de atención. Por otro lado, se encuentra el aspecto que se relaciona con el vínculo alcanzado por el profesional de la salud y el paciente Calidad, en términos de interacción social, económica y cultural; al cual Donabedian denomina calidad interpersonal. Existe un tercer elemento que tiene que ver con la calidad interpersonal que se le denomina amenidades, más que nada tiene que ver con proporcionar un ambiente cálido, agradable, de cuidado donde el paciente se sienta confortable en la espera por la atención y eso condicione un aumento en la satisfacción del paciente.

Para Donabedian debe existir tres pilares fundamentales en la calidad de atención, primero es estructura se refiere al establecimiento en general el equipamiento con que debe contar, los

recursos humanos y por último lo financiero que tiene que ver con el presupuesto destinados a realizar mejoras en la atención del usuario; así mismo está la etapa del proceso que consiste en la atención del profesional y la interacción con el paciente y por último está el resultado que no es más que la satisfacción del paciente por la atención que incluye un buen resultado en lo que espera el usuario de su salud, incluyendo la relación interpersonal que genero con el personal que fue atendido ⁽³¹⁾.

2.2.4 Satisfacción

Es un indicador para evaluar y descubrir la oportunidad de mejora, en el que sirve para enriquecer la atención de manera integral al paciente que acude a buscar asistencia donde lo único que le espera es lo bueno y digno. El Ministerio de Salud (MINSA) estima en 2016 que la satisfacción es una actitud ligada al estado emocional e influenciado por la información que el paciente recibe de los profesionales asistenciales.

Se basa en la conclusión que el usuario obtiene con el producto o servicio que recibe; generalmente está anclado en las percepciones del cliente, que no necesariamente puede ser real ⁽³²⁾.

2.2.5 Dimensiones de la Satisfacción:

Humana

Se manifiesta en comprender y tratar al ser humano como individuo, en todas las etapas de la atención, se respetan los derechos del paciente y su dignidad, lo que permite una buena interacción entre el personal asistencial y el paciente. Por consiguiente es una relación de aspecto interpersonal de la atención por lo que influye en el respeto a la biodiversidad que posee cada individuo, de tal manera que la ética profesional debe estar enmarcada en todo momento en la conducta y los deberes del profesional ⁽³³⁾.

Segura

Una atención segura significa cuidar la salud de mi paciente, mediante el uso de medidas de bioseguridad con el mínimo de riesgos posible en la atención, para esto se requiere de una estrategia multimodal “atención limpia es atención segura”. La atención va más allá de una simple consulta, implica responsabilidad en lo que voy a informar, para que mi paciente se recupere y pueda llevar una salud favorable libre de riesgos ⁽³⁴⁾.

Oportuna

Es un cuidado preciso y pertinente en la cual se va a identificar los problemas y necesidades que se permitan intervenir a través de los procesos de atención de enfermería, de acuerdo a la situación en que se encuentre el usuario, en tal sentido se brindará un cuidado en la cual se priorice el bienestar del paciente. Así mismo estableciendo una relación de empatía considerándolo al ser humano como un ser biopsicosocial en respuesta a sus necesidades ⁽³⁵⁾.

Continua

Una atención continua se refiere a una atención permanente que se presta a la población en el cuidado por un mismo y/o varios profesionales. Independientemente del tipo de problema traído a la consulta, requiere un contacto personal constante a lo largo del tiempo; de tal manera no es fácil lograr la continuidad de la atención especialmente donde el sistema de salud es complicado y está muy segmentado; cuando esta falla las personas no entienden la alteración de su salud y se sienten insatisfecho con la atención por el cual se rompe el canal de la continuidad con respecto a la atención ⁽³⁶⁾.

Crecimiento y desarrollo:

El desarrollo infantil es considerado como un proceso de cambio en que el niño donde experimenta avances en los niveles de motricidad, pensamiento, emociones y sus relaciones interpersonales, y que son respuesta a proceso de interactuar con las personas, las cosas y otros estímulos en su ambiente biofísico y social. Los controles sobre el crecimiento y desarrollo de los niños, comprenden la atención para detectar de manera temprana las alteraciones en su crecimiento y desarrollo del niño, esta a su vez está comprendido por varias acciones, procedimientos e intervenciones por medio de las cuales se garantiza su atención constante, para identificar posibles enfermedades y poder generar un plan de acción e intervenir disminuyendo deficiencias y discapacidades. Siendo responsable del profesional de enfermería (37).

Dorothea Orem

Enfermería responde a la necesidad de ayudar a aquellos que no tienen la capacidad de proporcionarse a sí mismos o a aquellos que dependen de ellos, por lo que nuestro objetivo es potenciar su autonomía o dependencia como consecuencia de las actividades que se orientan al paciente. La enfermera asume su papel dentro de un marco de relación interpersonal madre e hijo con el fin de actuar, conocer y ayudar a satisfacer sus demandas de autocuidado y regular el desarrollo o ejercicio de la actividad de autocuidado. Este modelo se pone en práctica cuando la madre acude al consultorio de CRED y es ahí donde se le brindara todas las actividades necesarios que tiene que seguir en casa continuamente para reforzar el desarrollo cognitivo, ya que el niño es dependiente de la madre y por ende se le tiene que ser instruida de forma oportuna para lograr los objetivos deseados. Mientras brindemos la consejería pertinente las mamás se sentirán a gusto con la atención brindada por parte de enfermería, así mismo se creara un vínculo de confianza y de esa forma la madre continuará con el proceso de control de

crecimiento y desarrollo para con su hijo y de esta manera no se pierda la continuidad de sus atenciones ⁽³⁸⁾.

2.3.- Formulación de Hipótesis

2.3.1.- Hipótesis General

Hi: Hay relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud del primer nivel, Callao – 2024.

Ho: No hay relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud del primer nivel, Callao- 2024.

2.3.2.- Hipótesis Específicas

HiE1: Hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

HiE2: Hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

HiE3: Hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

HiE4: Hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

HiE5: Hay relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo

3 CAPÍTULO: METODOLOGÍA

3.1.-Método de la investigación

El trabajo actual emplea un método deductivo hipotético y también incluye conclusiones generales para proporcionar explicaciones específicas. De esta manera, el sistema teórico, conceptual o metodológico de la propuesta de solución al problema científico se reorganiza o se ajusta. ⁽³⁹⁾.

3.2.-Enfoque de la investigación

Será de metodología cuantitativo, en la cual los procesos se utilizan de manera secuencial de tal manera que se puede llevar a comprobación de la hipótesis. Parte de una idea que se desarrolla y se delimita, se derivan objetivos y preguntas de investigación y se crea un marco o perspectiva teórica ⁽⁴⁰⁾.

3.3.- Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplica en el presente trabajo es la que soluciona problemas prácticos. Para adquirir nuevos conocimientos, se realizan trabajos originales; sin embargo, está principalmente enfocado en un objetivo o propósito específico práctico ⁽⁴¹⁾.

3.4.-Diseño de la investigación

Debido a que las variables no serán manipuladas, los fenómenos se observarán naturalmente para analizarlos posteriormente, lo que significa que el diseño no es experimental ⁽⁴²⁾.

En cuanto al nivel de alcance, es descriptivo porque proporciona información sistemática y comparable con la de otras fuentes, describiendo las características fundamentales que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio (43).

El investigador mide dos variables y analiza la correlación estadística entre ellas sin la influencia de variables externas, por lo que será correlacional (44).

Corte transversal donde se analizan los datos de las variables sobre una población muestra o subconjunto predefinido durante un período de tiempo sobre una población maestra (45).

3.5.- Población, muestra y muestreo

Población: Conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común y se encuentra en un espacio determinado (46). La población estará conformada por 170 madres de niños menores de 5 años.

Muestra: Es una porción de la población, trabajar con la muestra permite ahorrar tiempo, reduce costo y si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos (47). La muestra estará conformado por 130 madres de niños menores de 5 años.

Muestreo

El muestreo es no Probabilístico por conveniencia porque se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra. Se caracteriza por el esfuerzo de obtener muestras que sean representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos típicos (48).

Criterios de inclusión:

- Madres que llegan con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres que desean asistir en el estudio de investigación

- Madres con niños menores de 5 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres que asisten periódicamente al consultorio de crecimiento y desarrollo

Criterios de Exclusión:

- Madres que no asisten con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres con niños mayores a los 5 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres que no asistan periódicamente con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres que no deseen participar en el estudio de investigación.

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles de rango)
Variable 1: Calidad de atención	Se basa en los conocimientos que manejan los profesionales basados en valores como la excelencia, solidaridad y profesionalismo para lograr la cobertura sanitaria universal óptima ⁽⁴⁴⁾ .	Es poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructura y materiales con el fin de dar la máxima atención posible en el servicio de crecimiento y desarrollo. El instrumento que se empleará en la investigación fue realizado por Paraseruman, Zeithaml y Berry y lleva como título “calidad de atención”	Fiabilidad	Atención eficaz Cumplimiento del Horario establecido	Ordinal	Bajo 21-48 puntos Regular 49-77 puntos Alto 78-105 puntos
			Capacidad de respuesta	Efectividad de Atención Solución del problema		
			Segura	Confianza Respeto por la Privacidad		
			Empatía	Interés por el niño		
			Aspectos tangibles	Equipamiento Recursos de materiales Respeto Amabilidad Interés		

Operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción	Es el resultado de complacer las necesidades del usuario ante un servicio que requiera, por ende este realiza comentarios positivos a otros usuarios y a la vez sirve para mejorar más aun las condiciones con respecto a la atención ⁽⁴⁵⁾ .	Es estar contento por haber cumplido a una necesidad de atención requerida por la madre que se le brinda en el servicio de control de niño sano. El instrumento que se llevara a cabo en esta investigación fue realizada por la Lic. Carmen Mellano Huamani y lleva por título "Cuestionario de satisfacción de las madres"	Humana			
			Oportuna	Orientado Información Realización correcta de peso talla,tc	Ordinal	Alta >60 puntos Media 48-60 puntos Baja < 48 puntos
			Continua	Cita siguiente control Muestra de Preocupación Deja indicaciones		
Segura	Tiempo de espera Tiempo de atención Equipamiento Materiales con el que cuenta					

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Es un proceso sistemático por la cual se recoge una información relacionado con un problema de sujeto de estudio en la cual será validada por la práctica; así mismo está vinculada a la decisión metodológica del investigador. El estudio tendrá como técnica un Instrumento basado en dos cuestionario tipo Likert ⁽⁴⁹⁾.

3.7.2. Descripción de Instrumento

Instrumento 1

Es un instrumento creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 que mide la calidad de la atención del usuario. Se compone de 21 preguntas divididas en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se utiliza una escala de Likert de 1 a 5 para evaluar la importancia de cada ítem. La puntuación más baja indica estar completamente insatisfecho, la más alta indica estar insatisfecho, la más baja indica estar insatisfecho o no satisfecho, la más alta indica estar satisfecho o completamente satisfecho. La escala de evaluación que utiliza es:

Bajo: 21 – 48 puntos

Regular: 49- 77 puntos

Alto: 78- 105 puntos

El modelo de calidad de servicio SERVQUAL evalúa las expectativas del cliente de una organización que brinda servicios en las cinco dimensiones mencionadas. Por lo tanto, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones ⁽⁵⁰⁾.

Instrumento 2

El instrumento de satisfacción

Es un cuestionario elaborado por la Lic. Carmen Mellano Huamani (⁵¹), fue sometido a juicio de expertos con profesionales especialistas en el tema, las respuestas son variadas tipo escala Liker asignando un puntaje a cada respuesta 1(nunca), 2(a veces), 3 (siempre), con una confiabilidad de 95% mediante el alfa de Crombach; el cuestionario consta de 22 preguntas de las cuales están divididos por dimensiones humana, oportuna, continúa y segura. La escala de valoración es:

Alta: >60 puntaje

Media: 48-60 puntaje

Baja: <48 puntaje

3.7.3. Validación

Instrumento 1

El instrumento calidad de atención fue realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 y validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios con la prueba de esfericidad de Bather 0.975 (⁵²).

Instrumento 2

En 2007, la Lic. Carmen Mellano Huamani concluyó un estudio sobre la satisfacción con respecto a la atención que el profesional brindó en el consultorio de CRED. Para verificar la validez de las estadísticas, se realizó una prueba piloto utilizando el coeficiente de correlación

de Pearson 0.79. Al final, 22 de las 30 preguntas propuestas fueron aceptadas. Como resultado, este instrumento es legal.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1

El instrumento para la variable de calidad tuvo una confiabilidad de 0,897, con el alfa de Crombach lo que lo hizo bueno y aceptable.

Instrumento 2

Se utilizó el alfa de Cronbach dando 0.7689 para determinar la confiabilidad del instrumento de satisfacción de las madres con la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED, que obtuvo un 95% de confiabilidad. Como resultado esta herramienta es confiable.

3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos

Una vez recolectado toda la información será vaciada a un programa SPS versión 29, los resultados serán tabulados y codificados para luego, trasladarlos al programa de Excel en la cual nos mostrara en tablas y gráficos los resultados encontrados de la investigación; del mismo modo utilizaremos la prueba estadísticas de Pearson para establecer la relación de mis dos variables de modo que mi hipótesis sea probada.

3.9 Aspectos éticos

Autonomía: se pidió la autorización y/o el consentimiento escrito y verbal, respetando en todo momento la confidencialidad de sus datos.

Beneficencia: El uso de este instrumento ayudó a la recolección de datos y ayudará a futuras investigaciones y mejoras en el consultorio de niño sano.

No Maleficencia: En todo momento se procuró no hacer daño al participante, de tal forma que se sienta a gusto en la investigación, protegiéndolo en todo momento. La información proporcionada no fueron divulgadas.

Justicia: Todos los usuarios del instrumento serán tratados con respeto antes, durante y después de la entrevista, sin importar su raza o color.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2024															
	Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	x															
Búsqueda bibliográfica	x															
Planteamiento del problema, antecedentes y marco teórico		X														
justificación		X														
Objetivo, enfoque y diseño			x													
Población, muestra ,muestreo				x												
Técnica de recolección de datos					x											
Aspectos bioéticos						x										
Métodos y análisis de la información							x									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								x								
Aprobación del proyecto									x							
Sustentación del proyecto													x			

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTOS
1. RECURSOS HUMANOS			
ASESOR	1	400	400.00
2. SERVICIOS			
Internet	1	50.00	200.00
Electricidad	1	45.00	150.00
Biblioteca virtual	1	10.00	10.00
3. INSUMOS			
Laptop	1	2.000	2.000.00
USB	1	40.00	40.00
Lapiceros	3	1.80	5.40
Hojas bond	250	0.20	50.00
TOTAL			2855,40

5. REFERENCIAS

- 1.- Organización Mundial de la Salud. Temas de Salud. Calidad de atención. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- 2.- De Bortoli et al. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panamericana de Salud Pública [online]. v. 44 [Accedido 29 Julio 2024], e64. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>.
- 3.- La Organización Panamericana de la Salud. Enfermería partería. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
- 4.- González et al. Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco. Salud en Tabasco [Internet]. 2016; 22(3):98-102. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48754565006>
- 5.- Menéndez T et al. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí Ecuador. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales. (Octubre 2018). Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
- 6.- Superintendencia Nacional de salud. Anuario estadístico. 2022. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4873728/ANUARIO%20ESTADISTICO%20SUSALUD%202022.pdf>
- 7.- Gutiérrez J, Sullcahuaman S. 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. Tesis de especialidad. Universidad del Callao. Callao; 2021

- 8.- Herrera M. Cuidado enfermero en el control de crecimiento desarrollo del lactante mayor en un centro de salud de Chiclayo 2020. [Tesis de licenciatura].Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2020.Chiclayo.Disponible en:
- 9.- Loyola B. Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en Centro de Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021. [Tesis de Maestría].Universidad privada Cesar Vallejo; 2021.Lima. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99613/Loyola_ABN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 10.- Laguado E. Cuidado de Enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Rev. Cuid [Internet]. Enero de 2013 [consultado el 18 de julio de 2024]; 4(1): 550-556.Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732013000100017&lng=en
- 11.- Órgano de la Sociedad Española de Calidad de Asistencia. Calidad asistencial. Vol. 16; 2001. España disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- 12.- Prado et al. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Oren punto de partida para calidad en la atención. Rev. Med. Electron. [Internet]. 2014 Dic [citado 2024 Jul 19]; 36(6):835-845.Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es.
- 13.- Madero Z, Manrique A, Guerrero C, López S et at. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Investg. Enferm. Imagen Desarrollo. [Internet]. 19 de enero de 2023 [citado 15 de julio de 2024];25.Disponible en:<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>

- 14.- Forte M. Evaluación de la calidad de atención -- Satisfacción de los pacientes que concurren a la consulta en el servicio de Ortodoncia de la Obra Social OSPEDYC LA PLATA. Tesis de Maestría.[Universidad de la plata]; 2020.Argentina.Disponible en: https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/149081/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 15.- Rivera A, Acosta M. Brechas en la calidad de atención del Programa de Crecimiento y Desarrollo en una institución prestadora de servicios de salud indígena. Revista Criterios; 2024. 31(2).Colombia. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/3810/4300>
- 16.- Guerra D. Calidad de Atención en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo percibido por Madres de Niños menores de 3 años. (Spanish). Revista Científica de Enfermería (2071-5080) [Internet]. 2023 May [cited 2024 Jul 30]; 12(2):93–105. Available from: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edb&AN=173872363&lang=es&site=eds-live&scopAyala>
- 17.- Paternina et al. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. Revisalud. Colombia; 2017. 3(1).Pg. 18-25 Recuperado a partir de <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
- 18.- Domínguez C, Rodríguez D. Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio cred, de dos Ipress, Iquitos 2023. [Tesis].Universidad Científica del Perú. (Citado el 18 de mayo 2024).Iquitos; 2023.Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2702>
- 19.- Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las Madres que Acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis de Licenciatura].Universidad Norbert Wiener; 2018.Lima

- 19.- Callao de la Torre C. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el centro de salud mariano melgar Arequipa 2022.[tesis de Licenciatura].Citado el 15 de julio 2024.Universidad Católica de Santa María;2023.Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c176033b-74df-41cc-bda5-aa4a18a9c059/content>
- 20.- Villanueva 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].Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.(Citado el 18 mayo 2024).Huaraz; 2022.Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29580>
- 21.- Avendaño R, Pocco S. Calidad 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. 2022. [Tesis].Universidad de los Andes.(Ciado el 18 de mayo 2024). Apurímac; 2022.Disponible en: <https://repositorio.utea.edu.pe/items/a70829a1-ad28-42cf-9547-be91275bbe95>
- 22.- Gutiérrez J, Sullcahuaman S. 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.[tesis de especialidad].2022.Universidad del Callao. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS_2DAESP_SULLCAHUAM%c3%81N_GUTIERREZ_FCS_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 23.- Tápanes et al. Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña Histórica. Rev.Med.Electrón. [Internet]. 2019 Jun [citado 2024 Sep. 05]; 41(3): 809-813. Disponible

en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242019000300809&lng=es.

24.- Febré et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes, 29(3): 2018. Pág. 278-287.

25.- Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Seminario web. Setiembre; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica>.

26.- Carrera M, Valenzuela K, Gómez G. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. Digital Publisher CEIT.Vol 6(6-1) Pág. 219-232; 2021.Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO-ADMIN/Downloads/886-Art%C3%ADculo-7475-1-10-20211220.pdf>

27.- Cruz G, Ramírez F. Análisis de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo en el Bar – Restaurant Pachá. [Tesis de Licenciatura]Universidad de Matanzas; 2019.Cuba.Disponible en: https://rein.umcc.cu/bitstream/handle/123456789/3413/TD19_Giselle.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28.- Araujo D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar; 2022. Vol. 6(6). Pag.2616-2629.Trujillo. [Citado 18 mayo2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706

29.- Triana M. La empatía en la relación enfermera paciente. Av.enferm. vol.35 no.2 Bogotá; 2017.Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002017000200121&script=sci_arttext

- 29.- Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Pag.64-68; 2005.Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- 30.- Zamora N, Morales I. Atención de enfermería al paciente Oportuna, Segura, Humana y Continua. Enfermería en Costa Rica.Vol. 13. Pág. 29-33.Disponible en: <https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>
- 31.- Silberman M, Granados J, Delgado, López V. Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian. El Sistema Integral de Calidad en Salud, una mirada crítica. México; 2014 Instituto Nacional de Salud Pública, pág. 23-35.
- 32.- Callantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Fasalud- Unemi.Vol 4; 2020.pag 11-22. Disponible en; <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- 33.- Herrera C. Cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo del lactante mayor en un centro de salud de Chiclayo, 2020.[tesis de licenciatura].Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2021.Lambayeque. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO-ADMIN/Downloads/Herrera_Culqui_Milagros%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO-ADMIN/Downloads/Herrera_Culqui_Milagros%20(1).pdf)
- 34.- Restrepo Andrea V, Valderrama Mónica P, Correa Ana L, Mazo Luz M, González Nancy E, Jaimes Fabián. Implementación de la estrategia "Atención Limpia es Atención Segura" en un hospital de tercer nivel en Medellín, Colombia. Rev. chil. infectol. [Internet]. 2014 Jun [citado 2024 Sep 04]; 31(3): 280-286. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182014000300005&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182014000300005>.

- 35.- Vera A. Estrés laboral y Calidad del Cuidado Enfermero al Prematuro. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Trujillo. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4fca0372-1e80-4166-99cb-23ea244f2b16/content>
- 36.- Villalón, G. Continuidad del cuidado. Evidencia - actualización en la Práctica Ambulatoria. 2021. Vol.24 (1). Disponible en; <https://doi.org/10.51987/evidencia.v24i1.6922>
- 37.- Cataño M, et al. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. Revista Neuronum; 2020, vol. 6, no 3, p. 25-39. Disponible en: <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269>
- 38.- Naranjo H, Concepción A, Rodríguez L. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gaceta Médica Espirituana. 2017; 19(3): disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/espirtuana/gme-2017/gme173i.pdf>
- 39.- Rodríguez A, Omar A. Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. Rev. esg. adm. eg. 2017. pàg. 179-200. disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- 40.- Hernández R. Los enfoques cuantitativos y cualitativos de la investigación científica. Cap.1. Pàg.1-27. Disponible en: <https://201806-dcs-uploaded-doc.s3.eu-west-1.amazonaws.com/>
- 41.- Hernández S. Metodología de la Investigación. Interoamericana editores. 6ta edic; 2014. Mexico.
- 42.- Hernández R. Los enfoques cuantitativos y cualitativos de la investigación científica. Cap.5. Pàg.89-101. Disponible en: <https://201806-dcs-uploaded-doc.s3.eu-west-1.amazonaws.com/>

- 43.- Rojas I. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar* [Internet]. 2011;12(24):277-297. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- 44.- Ibarra L, Espinoza, Belén. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*; 2014.vol. 1 N° 4, pág. 108-120. [Internet]. Disponible en: <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- 45.- Mellano C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Marcos; 2007.Lima
- 46.- López P. Población muestra y muestreo. *Punto Cero* [online]. 2004, vol.09, n.08 [citado 2024-07-30].Pag.69-74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- 47.- Camacho B. Población y muestra. *Metodología de la Investigación Científica*. Cap. 7.Pag. 121-130.Disponible en: <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e31aa06-209f-408c-943a-38e50bb8cad8/content>
- 48.- Parra L, Vásquez M .Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Probabilidad y estadística*. Universidad del Istmo; 2017. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- 49.- Rojas I. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar* [Internet]. 2011; 12(24):277-297.Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- 50.- Henao d; Giraldo a, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Rev. Gerenc. Polit. Salud* [online]. 2018, vol.17, n.34

[cited 2024-09-16], pp.69-80.Disponible en: <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>.

51.- Mellano C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis de licenciatura].Universidad Nacional de San Marcos; 2007.Lima

52.- Morales E. Escala multidimensional SERVQUAL. Chile: Universidad del Bío Bio- Chile, 2005.Disponible en: <https://gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de salud del primer nivel de atención - Callao – 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera el nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión fiabilidad del nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud del primer nivel, Callao – 2024.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Segura • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Tipo de investigación Descriptivo</p> <p>Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>Método y diseño de investigación Deductivo – no experimental</p> <p>Población 170 madres</p> <p>Muestra 130 madres</p> <p>Muestreo No probabilístico</p>

<p>de crecimiento y desarrollo? ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio y desarrollo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio y crecimiento y desarrollo?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dimensión aspectos</p>	<p>Identificar de qué manera la dimensión capacidad de respuesta del nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión seguridad del nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción con las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión empatía del nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión elementos</p>	<p>de Salud del primer nivel, Callao- 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HiE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>HiE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>HiE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la</p>	<p>Variable 2 Satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Oportuna • Continua • Segura 	
--	---	---	--	--

<p>tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo?</p>	<p>tangibles del nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p>	<p>calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>HiE4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p> <p>HiE5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 2

Instrumento 1

CALIDAD DE ATENCIÓN

Buen día, Como alumnas de especialidad de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio para conocer la "Calidad de atención de las madres que acuden al CRED". Se le pide que colabore respondiendo honestamente a las preguntas que se presentan a continuación, asegurándose de que los datos son anónimos. Muchas gracias por su participación en el estudio.

INSTRUCCIONES: Rellene el siguiente formulario de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Muchas gracias por su participación. 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	DIMENSIONES/ ítems	Alternativas Marca solo 1 respuesta por pregunta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1 : ASPECTOS TANGIBLES					
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.					
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud es visualmente atractiva.					
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud tienen uniforme que las identifique.					
4	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					
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, evitan reprogramar las citas pactadas.					
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.					
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.					

8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.					
9	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					
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido					
11	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.					
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.					
	DIMENSION 4: SEGURIDAD					
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.					
14	Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se le van a realizar a su hijo (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña.					
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.					
16	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					
17	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.					
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios					
19	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).					
20	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.					
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Breña, la atención de las enfermeras comprende las necesidades (requerimientos de salud) específicas de su hijo (a)					

Instrumento 2
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Buen día, Como alumnas de la especialidad de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio para conocer el "nivel de satisfacción de la madre de 5 años con la atención brindada por la enfermera en el consultorio CRED". Se le pide que colabore respondiendo honestamente a las preguntas que se presentan a continuación, asegurándose de que los datos son anónimos. Me gustaría expresar mi gratitud por su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N)

DATOS GENERALES

Edad del acompañante:

Edad del niño: Sexo de

la acompañante:

Sexo del niño:

Grado de instrucción:

- a. Analfabeta ()
- b. Primaria ()
- c. Secundaria ()
- d. Superior ()

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA		
		S	Av	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su Nombre			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La Enfermera realizó la evaluación física.			

8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Liliana Rojas Guillermo

Título: Calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden con sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo

Propósito del estudio: Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Calidad de atención y satisfacción de las madres que acuden al CRED con sus niños. Este es un estudio desarrollado por la alumna de la Universidad Privada Norbert Wiener, Liliana Rojas Guillermo. Su ejecución ayudará y permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará los siguientes:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente.
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta.
- Firmar el consentimiento informado.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregaran a Ud. Se mantendrá en reserva sus datos y respuestas

Riesgo: Este estudio no representa inconvenientes ni riesgo para usted. Para su participación, solo es necesario su autorización, el llenado de un cuestionario de 40 preguntas y de la escala que consta de 26 preguntas, que será tomado por el investigador.

Beneficios: Con su participación, usted apoya a ampliar el conocimiento sobre el tema en las personas con insuficiencia renal crónica con tratamiento de hemodiálisis, logrando demostrar las capacidades que tienen estas personas para aumentar la inclusión efectiva. Al concluir el estudio, se compartirá los resultados y se presentara la importancia que tiene el nivel de ansiedad frente a la calidad de vida en esta población, para su desarrollo integral como persona.

Costos e incentivos: La participación en el estudio no tienen ningún costo para usted. Las medidas se realizarán con la autorización de la Clínica y sin interrumpir su tratamiento de hemodiálisis, si sus horarios normales a su desarrollo integral.

Confidencialidad: La información obtenida en este estudio será confidencial, ya que solo la investigadora conocerá los resultados y la información. Se le otorgara un número a cada participante, omitiendo sus datos personales en la presentación de resultados.

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Liliana Rojas. Cel. 995399052

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo que 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. Recibir una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

FECHA

Nombre:

DNI:

INFORME DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Esp.ROJAS ROJAS.docx

AUTOR

LILIANA ROJAS

RECuento de palabras

11166 Words

RECuento de caracteres

64737 Characters

RECuento de páginas

61 Pages

Tamaño del archivo

584.5KB

Fecha de entrega

Mar 11, 2025 7:36 PM GMT-5

Fecha del informe

Mar 11, 2025 7:37 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 16% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% 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	6%
2	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	1%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
4	hdl.handle.net Internet	1%
5	Universidad Andina del Cusco on 2022-10-14 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-05-01 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	<1%
8	repositorio.utea.edu.pe Internet	<1%