

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
ESCUELA DE POSGRADO  
Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



*Una Institución Adventista*

**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**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad  
Profesional en Enfermería en Cuidado Integral Infantil

Por:

Jackeline Milagros Román Montes

Asesor:

Mg. Miriam Mabel Garcia Cruzate

Lima, 27 de octubre de 2020

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

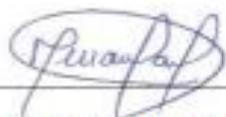
Yo, Miriam Mabel Garcia Cruzate, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *"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"*, constituye la memoria que presenta la licenciada: Jackeline Milagros, Román Montes, para aspirar al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidado Integral Infantil, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintisiete días del mes de octubre de 2020.



Mg. Miriam Mabel Garcia Cruzate



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO

En Lima, Naña, Villa Unión, a los 27 días del mes de octubre del año 2020, siendo las 09:40 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Nira Herminia Cutipa Gorzales el secretario: Mg. Katherine Mesua Fusanando y los demás miembros: Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Mg. Miriam Mabel Garcia Cruzate y el asesor con el propósito de administrar el acto académico de sustentación Trabajo Académico de Segunda Especialidad titulado: Satisfacción de las madres de niñas 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.

Conducente a la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidado Integral Infantil

(Denominación del Título Segunda Especialidad Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato: JACKELINE MILAGROS ROMÁN MONTES

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	Aceptable	Bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a

Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos.

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Miembro

## Índice

Resumen.....	vii
Capítulo I.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del Problema .....	8
Formulación del problema .....	10
Problema general.....	10
Problemas específicos .....	11
Objetivos de la investigación .....	11
Objetivo general .....	11
Objetivos específicos .....	11
Justificación de la investigación .....	12
Justificación teórica.....	12
Justificación metodológica.....	12
Justificación práctica y social.....	12
Capítulo II .....	14
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	14
Antecedentes de la investigación .....	14
Marco teórico .....	20
CRED .....	20
Niños menores de un año. ....	21

Calidad .....	22
Satisfacción .....	24
Satisfacción de las madres respecto al cuidado de enfermería .....	25
Teoría de enfermería .....	31
Teoría de jean Watson: filosofía y ciencia de la asistencia.....	31
Definición de términos .....	32
Satisfacción .....	32
Cuidados.....	32
Enfermería.....	32
Capítulo III.....	34
Metodología .....	34
Descripción del área geográfica de estudio.....	34
Población y Muestra.....	34
Criterios de inclusión. ....	35
Criterios de exclusión.....	35
Tipo y diseño de estudio .....	35
Identificación de la variable .....	35
Operacionalización de la variable. ....	36
Instrumentos de recolección de datos .....	37
Proceso de recolección de datos.....	38
Procesamiento y análisis de datos .....	38

Consideraciones éticas .....	38
Capítulo IV .....	40
Aspectos administrativos .....	40
Cronograma.....	40
Presupuesto. ....	5
Referencias .....	6
Apéndice .....	11
Apéndice A. Instrumento .....	12
Apéndice B. Validación de instrumento .....	14
Apéndice C. Confiabilidad.....	30
Apéndice D. Matriz de consistencia.....	31
Apéndice E. Consentimiento informado .....	34

## **Resumen**

Para entender el concepto de satisfacción del paciente es necesario comprender el concepto de calidad. La calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de las formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente. La investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de 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 atención de primer nivel en Lima; para lo cual empleará en la metodología un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estará conformada por 150 madres que llevan a su niño al consultorio de crecimiento y desarrollo. El instrumento a utilizar es un cuestionario previamente validado por jueces expertos y determinado por confiabilidad estadística mediante el Alfa de Combrach. Para la recolección de los datos, se hará de acuerdo el cronograma establecido. Asimismo, para el análisis respectivo se utilizará la estadística descriptiva; en todo momento se garantizará el cumplimiento de los principios bioéticos.

**Palabras clave:** Satisfacción, CRED, Niños menores de un año, Madres, calidad

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del Problema

La calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED está orientada a brindar atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, esto hace que la labor que desempeña la enfermera sea muy importante dentro del consultorio de CRED, debido a que cuando un niño recibe una atención de calidad principalmente durante los primeros años de vida, sentará las bases para la formación de un sujeto con todo su potencial y con posibilidades de volverse un ciudadano con mayor poder de resolución (OPS, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. De acuerdo con el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, los servicios de salud de baja calidad están reduciendo el avance de las mejoras del ámbito de la salud. De acuerdo con investigaciones realizadas en ocho países del Caribe y África con mortalidad alta, los servicios de atención en salud materno infantil son deficientes e ineficaces, solo el 28 % de los cuidados prenatales, el 26 % de los servicios de planificación familiar y el 21 % de la atención de niños enfermos recibieron la calificación de “eficaces” en esos países (OMS, 2018).

La OPS (Organización Panamericana de la Salud), en el plan estratégico 2008- 2012,

se centró en el fortalecimiento de los servicios de salud para que puedan prestar atención equitativa y de buena calidad a toda la población de América Latina y especialmente a los grupos más necesitados, y dentro de este enfoque estaba fortalecer la atención primaria de salud (APS) en todos los sistemas de salud. En América – Brasil, la atención desde la perspectiva de los pacientes, a consecuencia del derroche y la ineficiencia del gasto en salud deterioran la confianza de los pacientes en los sistemas de salud. Según publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, que analiza las experiencias de la atención primaria de salud en la región desde la perspectiva del paciente, 98% de los brasileños considera que su sistema de salud debe ser reformado. Y no es únicamente un asunto de percepción. La baja calidad asistencial puede resultar en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención (Calderón, 2018).

El Ministerio de Salud, en el año 2013, realizó un estudio sobre la calidad y satisfacción de usuario, cuyos resultados mostraron que las actitudes que los pacientes esperan de los profesionales de la salud; es que sean atentos, amistosos, responsables, educados, amables, etc. Así mismo, manifestaron que todas estas actitudes deben ser reforzadas con el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. También mencionaron que la comunicación es fundamental como el ofrecer respuesta rápida, saber escuchar con atención, dar explicaciones claras y utilizar un lenguaje adecuado

Un informe de la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) detalla que el 2014, un aproximado de 124 mil usuarios se quejaron mediante reclamos por el tiempo alargado en citas, entrega de medicamentos, prestación del servicio y otros. En medio año, el Ministerio de Salud reportó 127 quejas por pacientes que manifestaron ser maltratados en los hospitales de Lima y supuestas negligencias médicas. De igual forma, en las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) se encontraron 6 mil 877 casos similares (Barrios, 2015).

Además, encuestas nacionales realizadas a usuarios en Salud en el año 2014 revelaron que un 87.1% califican la satisfacción del servicio recibido en un nivel alto en establecimientos privados como Clínicas, mientras que un 8.8% manifiestan no sentirse satisfecho con la atención brindada en el MINSA. El tercer y cuarto puesto en las encuestas lo ocuparon los problemas como el maltrato recibido durante la atención y la ausencia de respeto a la privacidad en centros del MINSA y EsSalud con valores mayores a 50 % (INEI, 2014).

El cuidado de enfermería tiene como objetivo satisfacer las necesidades humanas y de salud tanto del paciente como las de su familia, percibiendo distintos niveles de satisfacción. Si se obtiene un nivel bajo ya sea del paciente o de su familia, este objetivo no se cumpliría porque estaría lejos de ser el ideal. Al margen de que la calidad de atención pueda encontrarse en un nivel alto; según criterio clínico, calidad no es lo que equipamos en el servicio, esto involucra a toda la institución; como es en el caso del servicio de crecimiento y desarrollo, que es la unidad orgánica encargada de la atención integral en el niño y niña durante su infancia, niñez y adolescencia, como de las enfermedades que existe en las unidades y centros hospitalarios de salud (MINSA, 2012).

A pesar de eso, se acortan los minutos de atención tratando de brindar una evaluación antropométrica, examen físico, educación sobre técnicas de lactancia materna, consejería nutricional, inmunizaciones; así mismo, a esta serie de actividades se suma la espera de la madre de familia en la sala de espera del establecimiento la cual es demasiado pequeña, teniendo así que esperar incómodamente en la parte externa del establecimiento, las afueras del consultorio que limita con la vereda pública.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión científico – técnico 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión humano 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión entorno 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel de 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 atención de primer nivel en Lima

#### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión científico – técnico 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 atención de primer nivel en Lima.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión humano 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 atención de primer nivel en Lima.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión entorno 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 atención de primer nivel en Lima.

## **Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

El presente estudio es importante porque permite conocer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Con el propósito de conocer esta información se ha estructurado todo un marco teórico producto de la revisión bibliográfica actualizada, que se pone a disposición de los profesionales de salud y enfermería, porque se constituye en una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación. En la actualidad, nos encontramos con una alta demanda de los servicios de salud, siendo importante tener en cuenta que las madres de familia al llevar a sus hijos a un establecimiento de salud esperan ser atendidas efectivamente, comprendidas y tener apoyo por parte del personal de salud, dejando en nuestras manos la salud y recuperación de sus hijos.

### **Justificación metodológica**

El presente estudio proporcionará un gran aporte metodológico pues, con el propósito de medir variables de satisfacción sobre calidad de atención brindada por el personal de enfermería, se aplicarán instrumentos adaptado y validado, el mismo que se pondrá a disposición de otras profesionales de enfermería investigadoras para que puedan ser usados en investigaciones futuras con contextos y/o entornos similares.

### **Justificación práctica y social**

El desarrollo de esta investigación será beneficioso para el personal de enfermería que labora en el consultorio de crecimiento y desarrollo, pues llevará a una conducta reflexiva acerca de la calidad de atención brindada. Asimismo, los resultados serán puestos a

disposición de las instituciones de salud involucradas y de los servicios de enfermería para que a partir de los resultados encontrados se pueda diseñar, implementar y/o ejecutar planes de mejora con el fin de sensibilizar al profesional de enfermería y por ende mejorar la calidad de atención.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

Alvarado & Bustios (2019) realizaron una investigación titulada: Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019. La investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo, corte transversal, con una muestra de 132 madres que cumplieron con los criterios de selección. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de 22 preguntas que mide la satisfacción tipo escala de Likert con alternativas siempre, a veces y nunca. Los resultados fueron que el 48.4% de las madres presentó una satisfacción media. Conclusiones: Las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%).

Ccahua (2019) realizó un estudio titulado, nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarocondo – Cusco, 2019. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED. Metodología: la investigación fue de tipo descriptivo, transversal. La población estuvo constituida por las madres que acuden al puesto de salud de Huarocondo que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. El tamaño de la muestra es de 62 madres. Los resultados: características generales: El 38,7% tienen entre 18 a 25 años de edad, 53,23% tiene nivel de instrucción secundaria, 51,61% tiene de 1 a 2 hijos, 46,8% reside en el Centro

Poblado de Huarocondo, 91,94% son bilingües, 72,6% de madres no trabaja, 41,94% son convivientes. Nivel de satisfacción según las dimensiones: en la dimensión técnica – científico, el 69,4% tiene bajo nivel de satisfacción. En la dimensión humana, el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción. En la dimensión entorno, el 96,8% tiene un bajo nivel de satisfacción. Para el análisis de los datos, se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS. En conclusión: 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de CRED del puesto de salud de Huarocondo.

Munayco (2019) realizó un estudio, Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Lunahuana – Cañete, 2018. Su objetivo fue establecer la relación que existe entre la satisfacción de la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de las madres de los niños menores de tres años, en el Centro de Salud de Lunahuaná - Cañete, 2018. El método de estudio fue cuantitativo - descriptivo correlacional, de corte transversal, aplicativo. Con una encuesta tipo Likert modificada, con 32 ítems, dimensión técnico científico 12 ítems, dimensión humana 11 ítems y dimensión entorno 9 ítems. La muestra fue de 68 madres de familia. El resultado fue que existe relación entre ambas variables, encontrando un nivel de satisfacción media en un 54.4% relacionada a la adherencia en un 50%. Es decir, a alta satisfacción mayor adherencia, baja satisfacción baja adherencia. Se concluyó que existe relación significativa entre ambas variables, la asociación encontrada según el estadístico de Pearson fue de 0,026 al ser menor que  $p=0.05$ .

Quispe (2018) realizó un estudio titulado: Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el

consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I – 2 Amantani. Es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 200 madres y el tamaño de la muestra probabilística, por 54 madres de niños y niñas menores de 5 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión humana, el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica – Científica, el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno, 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y, por último, no se registra referentes con insatisfacción. Llegando a la conclusión, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media.

Valery & Sosa (2018), realizaron un estudio titulado: 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, teniendo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Materiales y métodos: el estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La población fue de 165 madres que acuden semanalmente. La muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, mediante el muestreo por conveniencia. Los instrumentos que se utilizaron fue un cuestionario de satisfacción y otro de percepción de calidad de la atención. Resultados: en relación a las variables, se encontró que el porcentaje de madres con nivel de

satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en al 71,4%). El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta. Conclusión: La satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000).

Saavedra (2018) realizó un estudio titulado: Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la Percepción de Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018. Estudio tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, realizado en una muestra de 70 madres para recoger los datos de las variables Percepción de la Calidad se utilizó el cuestionario de Tarraga y Margue, adaptado por la autora, validado con 0.953; para recoger los datos de la variable Satisfacción de madres acerca de la atención de enfermería se utilizó el cuestionario de Sepulveda y Cols (2009), adaptado por la autora validado con una confiabilidad de 0.943. Los resultados fueron que el 78.6% de las madres tienen un nivel alto respecto a la Calidad de atención; y el 70% tienen un nivel alto respecto a la Satisfacción de atención de enfermería. Se concluye que la variable percepción de la Calidad está relacionada directa y positivamente con la variable Satisfacción de atención de enfermería según el estadístico Rho de Spearman: 0.652. Recomendaciones: la jefatura debe realizar monitoreo permanente del personal a su cargo, en el momento de la atención a los pacientes.

Coronado & Vasquez (2018) realizaron un estudio titulado: Nivel de satisfacción de la

madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital Regional Lambayeque, 2017. Su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría del Hospital Regional Lambayeque. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría. La información se recolectó mediante el Cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”, aplicado a 160 madres seleccionadas por muestreo aleatorio sistemático. Se aplicó una muestra piloto para probar la confiabilidad del instrumento, siendo el Alfa de Cronbrach 0,89. Los resultados obtenidos mostraron que 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión Entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja ponderación fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas. Se concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con atributos de calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado.

García (2017) realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED en niños menores de 1 año en el Centro de Salud Caquetá Rimac-2012. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año del Centro de Salud de Caquetá Rímac 2012. La hipótesis de trabajo fue: el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED es insatisfecho. Metodología: descriptivo, de corte transversal retrospectivo. Resultado: fue que el 70% de las madres manifestaron estar insatisfechas respecto a la dimensión humana ya que manifiestan que no todas las enfermeras llaman a su niño por su

nombre, no todas son amables; esto debido a la presión de los cumplimientos y funciones que debe realizar en los procedimientos en CRED. Asimismo, se obtuvo 22% de medianamente satisfecho como 8% de satisfecho Conclusiones. El 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED, esto se debe a que las madres manifiestan que no todas las enfermeras informan los procedimientos que se realizan y tampoco muestran paciencia ni cortesía al momento de establecer una comunicación entre madre y enfermera. Los resultados obtenidos muestran un 35% de madres medianamente satisfechas y 15% satisfechas.

López (2015) realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014, teniendo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Materiales y método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó previo consentimiento informado. Resultados: del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica, 48% (39) están medianamente satisfecha, 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% (41) medianamente satisfecho, 27% (22) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. Conclusiones. El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está

pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niñoa) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.

### **Marco teórico**

#### **CRED**

Se entiende por crecimiento y desarrollo al conjunto de cambios somáticos y funcionales que se producen en el ser humano desde su concepción hasta su adultez. Es un efecto combinado de los cambios en tamaño y complejidad o en composición; así como de los cambios resultantes de la maduración y del aprendizaje. Designa los cambios que con el tiempo ocurren en la estructura, pensamiento o comportamiento de una persona a causa de los factores biológicos y ambientales. El concepto de crecimiento y desarrollo implica una visión dinámica, evolutiva y prospectiva del ser humano y es una característica diferencial en la asistencia del niño (Arce, 2015).

Se han llegado a conocer mucho mejor las relaciones entre la salud, el crecimiento físico, el desarrollo psicológico y los cuidados que prodigan los padres. Combinando intervenciones que se centren en el crecimiento y el desarrollo y ayuden a los padres a adoptar una actitud responsable se puede promover mejor el desarrollo psicológico y el crecimiento físico de los niños. El concepto de desarrollo abarca tanto a la maduración en los aspectos físicos, cognitivos, lingüísticos, socioafectivos y temperamentales como el desarrollo de la motricidad fina y gruesa (OMS, 2020).

#### ***Control de crecimiento y desarrollo***

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de la salud de enfermería y/o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los

riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementando las oportunidades y los factores protectores. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial (Zarate, Castro, & Tirado, 2017).

Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas; por lo tanto, debe ser visto desde su propio contexto y entorno. Es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psico afectivo y la nutrición del niño. Es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad. Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño. Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos (Arce, 2015).

### **Niños menores de un año.**

Los niños representan el futuro, y su crecimiento y desarrollo saludable deben ser una de las máximas prioridades para todas las sociedades. Los niños y los recién nacidos en particular son especialmente vulnerables frente a la malnutrición y enfermedades infecciosas, que son prevenibles o tratables en su mayoría. Deben estar físicamente activos varias veces al día de diferentes formas, especialmente mediante el juego interactivo en el suelo; cuanto más mejor. Para aquellos que todavía no se mueven, esto incluye al menos 30 minutos en posición prona (boca abajo) repartidos a lo largo del día mientras estén despiertos. No deben permanecer sujetos durante más de una hora seguida (por ejemplo, en carritos, sillitas o tronas o sujetos a la espalda de un cuidador). No se recomienda que pasen tiempo frente a pantallas. En momentos de inactividad, se recomienda que un cuidador les lea o cuente cuentos. Deben tener de 14 a 17 horas (0 a 3 meses de edad) o de 12 a 16 horas (4 a 11 meses

de edad) de sueño de buena calidad, incluidas las siestas (OPS/OMS, 2020).

### **Calidad**

La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este, la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad. La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción. Habitualmente, se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud (Céspedes, Cortés, & Madrigal, 2011).

En la literatura existen variadas definiciones para el concepto de calidad aplicado al sector salud. Veamos algunas:

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición" (Forrellat, 2014).

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo

los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios" (Forrellat, 2014).

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad" (Forrellat, 2014).

En nuestro contexto, calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios (Céspedes et al., 2011).

### ***Calidad del cuidado en CRED***

Es deber, de la enfermera comunitaria, educar a la población especialmente a las madres para que puedan cuidar de sus hijos y evitar cualquier tipo de riesgo o retraso en el menor de cinco años. Sin embargo, la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería está cada vez en decadencia; es decir, que hay un gran porcentaje de personas que categorizan el cuidado de Enfermería entre medio y bajo, debido a que el profesional de Enfermería no se abastece por la demanda de pacientes o usuarios que cuida/atiende. En su investigación sobre calidad del cuidado de Enfermería y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años en el consultorio de CRED, demostró que 83% de las madres percibieron que la calidad del cuidado de la enfermera es regular y malo, de las cuales sus niños menores de 5 años presentaron desarrollo alterado (Bautista, Espiritu, & Huamanchoque, 2015).

El desarrollo psicomotor del niño requiere de la participación activa de distintos factores, los cuales pueden favorecer o entorpecer el adecuado desenvolvimiento del niño en el medio que lo rodea. Dentro de los factores que pueden influir, en el desarrollo de un niño, podemos definir variables como una buena nutrición, estimulación sensorial adecuada y

oportuna, un sólido vínculo madre-hijo y una buena interrelación enfermera-madre. El Ministerio de la Salud destaca la importancia del desarrollo en la primera infancia con respecto a la formación de la inteligencia, la personalidad y el componente social. Pues, si los niños y niñas no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, las consecuencias serán acumulativas y prolongadas (R. M. – N° 990-2010/MINSA, 2010).

### **Satisfacción**

La definición del término satisfacción ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La calidad de la atención se centra en la satisfacción de las necesidades de apoyo y ayuda de contención y seguridad. Las necesidades básicas, entre ellas la satisfacción de necesidades fisiológicas, de actividad y otros, como la prevención y control de infección, administración de medicamentos, etc. (Romero et al., 2013).

La satisfacción favorece la recuperación del paciente especialmente porque le brindamos la atención adecuada. El mismo se encuentra satisfecho y su familia también. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. El análisis de satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión del resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida); también, se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que

facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (Naught, Hernández, López, Escamilla, & Fragoso, 2016)

### **Satisfacción de las madres respecto al cuidado de enfermería**

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso de la interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido. La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este, como consecuencias biológicas, emocionales, sociales, espirituales, siendo todo esto juicios que representan la satisfacción total (Ramón, 2016).

El cuidado de enfermería se direcciona a satisfacer las necesidades humanas sentidas y ocultas de las personas como consecuencia de su incapacidad para promover su nivel de salud, evitar enfermedades y recuperarse de ellas. Los cuidados de enfermería son de carácter integral ya que las necesidades humanas también lo son, es así como las manifestaciones de los pacientes se presentan como un entramado que representa lo físico, lo psicológico, lo social, lo cultural. Se considera que existen tres elementos básicos en la prestación del cuidado de Enfermería (Izquierdo, 2014).

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso (Quispe & Ramos, 2017).

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar

los valores y expectativas del mismo. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene accesos limitados a cualquiera de los servicios puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes, por lo cual se debe de informar los derechos que tiene el usuario para que este pueda recibir un cuidado de calidad y los servicios de salud puedan cubrir sus necesidades (Massip, Ortiz, Llantá, Peña, & Infante, 2018).

En el servicio de niño sano la enfermera además de brindar un cuidado integral y cumplir una serie de actividades e intervenciones para el beneficio y salud del niño, tiene una función y es la de educadora y consejera, tiene que aclarar dudas de la madre de manera clara y precisa, brindarle un trato de igualdad y confianza con buena actitud ya que la mayoría de madres van a este servicio con la intención de conocer, aprender y modificar algunos hábitos que venían realizando con dudas; la enfermera debe también motivar, informar e incentivar hacia las madres que muestran poco interés e importancia de asistir y llevar al niño hacia sus controles CRED de manera continua. La satisfacción de la madre sobre los cuidados brindados por la enfermera hacia su hijo y ella debe de posicionarse como uno de los objetivos a lograr para la enfermera (RM 519-2006/MINSA, 2007).

### ***Científico- Técnico***

Es la capacidad que tienen los prestadores para abordar un problema de salud aplicando el nivel de conocimientos más avanzados. Esta es producto de la formación, adquisición de conocimientos y aptitudes personales para atender a las personas. Depende de la habilidad para aplicar sus saberes de la manera más pertinente a la situación a atender, ya que no siempre quien más sabe presta mejores servicios (Ramos, 2011).

Referida a los aspectos científico – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (RM 519-2006/MINSA, 2007).

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia y comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico, es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades. Se establece de acuerdo a las siguientes preguntas: que la enfermera realice la atención integral, como el control del peso, talla, examen físico y

desarrollo psicomotor, le informa constantemente sobre la evaluación del niño, le brinda consejería de manera clara y sencilla cada vez que la madre lo requiera (Guevara, 2013).

### ***Humano***

La forma según la cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprenden al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente implica su consideración como individuo, miembro de la familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello, la enfermera debe saludar a la madre, llamar por su nombre al niño, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación con la madre, etc. (Caushi, 2016).

Para Dueñas O. especialista en Auditoría de Servicios de Salud, hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. Por lo tanto, los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes (Castro, 2016).

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios etiodeontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Respetar al usuario como un ser individual, está basado en esta característica del cuidado de enfermería de calidad. La clave es la comprensión, para cumplir esto se necesita conocer y considerar al usuario como individuo, miembro de una familia y componente de la sociedad de quien no se le puede aislar (Guevara, 2013). El equipo de salud y las enfermeras en especial, comprenden al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de la familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica y también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe saludar a la madre, llamar por su nombre al niño, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación con la madre, etc.

### ***Entorno***

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (RM 519-2006/MINSA, 2007).

Esta dimensión se refiere a las aptitudes que el establecimiento dispone para mejorar prestación de los servicios. Implica un nivel básico de: La comodidad en salud hace referencia a una sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable, se encontró tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales están desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social). Ambientación: Se refiere a las instalaciones donde se realiza la atención, si estas son aceptables o no. La limpieza: en las instalaciones donde se recibe al usuario y se brinda atenciones debe encontrarse en orden, iluminación en el consultorio, ventilación, Limpieza e higiene. Privacidad: uno de los derechos del paciente es recibir una atención de forma privada y respetuosa en todo momento y en cuanto dure el tratamiento (Castro, 2016).

Como su nombre lo indica, los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguros, cuando están libres de riesgo y estos riesgos no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Según Maslow, “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones”. Esta característica debe responder a preguntas como: las condiciones físicas del consultorio son favorables, se preocupa porque el tiempo de espera sea breve, porque el tiempo de consulta sea aproximadamente 45 minutos y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones (Guevara, 2013).

## **Teoría de enfermería**

### **Teoría de Jean Watson: filosofía y ciencia de la asistencia**

Las publicaciones de la Dra. Watson reflejan la evolución de su teoría de la asistencia. Sus escritos se han dirigido a la formación de los estudiantes de enfermería con el ánimo de suministrarles una base ontológica y epistemológica para la orientación de su práctica y labor de investigación. Watson sostiene que la enfermería se preocupa de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. Según Watson la asistencia es un término propio de la enfermería que se aplica a los factores de que se valen los profesionales de este campo para prestar la atención sanitaria a sus pacientes. Sostiene también que, al tratarles como individuos únicos y genuinos, la persona que presta la asistencia es capaz de percibir sus sentimientos y de reconocer realmente su excepcionalidad.

La asistencia es una idea moral, más que una conducta orientada al trabajo, e incluye los aspectos más evasivos de la motivación real de la asistencia como una relación transpersonal entre la enfermera y el paciente. La meta que se persigue es preservar la dignidad humana y la humanidad en el sistema de asistencia humanitaria. En opinión Watson, la asistencia de enfermería profesional se desarrolla a través del estudio combinado de las ciencias y las humanidades y culmina en un proceso de atención humana entre la enfermera y el paciente que trasciende un marco espacial y temporal y adquiere dimensiones espirituales.

Según Watson, el objetivo de la enfermería consiste en facilitar la consecución por la persona de un mayor grado de armonía entre mente, cuerpo y alma que engendre procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, autocuración y autocuidados al tiempo que alienta un aumento de la diversidad. Watson sostiene que este objetivo se alcanza a través del proceso de asistencia de persona a persona y de las transacciones de dicho proceso (Raile & Marriner, 2011).

## **Definición de términos**

### **Satisfacción**

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio. Se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo. La satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global (Dos Santos, 2016).

### **Cuidados.**

Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona. Actualmente, en la práctica de enfermería se observa que el cuidado es identificado en el hacer monótono, lineal y sin sentido, dentro de la racionalidad técnica y el enfoque biomédico, entendido como una ayuda o un complemento en las ciencias de la salud, situación que propicia la negación de la enfermería como ciencia y como arte (Vera, 2014).

### **Enfermería**

Según la RAE, la Enfermería es la profesión y titulación de la persona que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas sanitarias, siguiendo pautas clínicas. Y, también, es el conjunto de estudios requeridos para conseguir esta titulación. Tiene como única función ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuya a su salud o recuperación (o una muerte tranquila) que

realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad o conocimiento necesario, haciéndolo de tal modo que se le facilite su independencia lo más rápido posible.

## Capítulo III

### Metodología

#### Descripción del área geográfica de estudio

El estudio se realizará en el Puesto de Salud, cuya dirección es Av. Centenario s/n por la ruta B altura paradero 14, sector Virgen del Buen Paso en el distrito de San Juan de Miraflores. Es un establecimiento de salud perteneciente al Ministerio de Salud, Dirección de Salud II Lima Sur con categoría I -2. Es una Institución con gran afluencia de pacientes para todos los servicios de los cuales destaca Medicina, Obstetricia, CRED –ESNI.

El componente de crecimiento y desarrollo, el consultorio cuenta con materiales básicos como: tallímetro, infantómetro, balanza pediátrica digital., centímetros para evaluar el perímetro cefálico, juguetes para evaluar desarrollo psicomotor (sonajas, cubos, rompecabezas, entre otros), juguetes para el TEPSI, jabón líquido para procedimiento de lavados de manos, 1 Test de Desarrollo Psicomotor Peruano, calendario de vacunación actual, carnets de crecimiento y desarrollo para niño/as nuevas/os.

El componente de crecimiento y desarrollo cuenta con 1 enfermeras, cuyo turno es en la mañana los días lunes a sábado de 8 a.m. a 2 p.m.

#### Población y Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2018) refiere que una población estadística es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes; teniendo en cuenta esta definición se decida conformar una población de estudio que estará conformada por el universo que es 150 madres de familia cuyos hijos tengan menos de un año y sean atendidos en el área de crecimiento y desarrollo, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión .

Se utilizará un muestreo tipo censal donde todos los elementos de la población formarán parte del estudio, 150 madres de familia cuyos hijos tengan menos de un año de

edad y sean atendidos en el área de crecimiento y desarrollo.

**Criterios de inclusión.**

Madres con niños menores de 1 año

Madres con niños que pertenezcan a la jurisdicción del PS VBP

Madres que deseen participar del estudio

**Criterios de exclusión.**

Madres con niños mayores de 1 año

Madres que han sido atendidos por el técnico de enfermería y/o nutricionista

Madres con limitaciones físicas o mentales

Madres que no acepten participar del estudio

**Tipo y diseño de estudio**

El trabajo de estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo donde se identifican y se estiman frecuencias y examinan tendencias de la población estadística según las variables de estudio. La investigación sigue un diseño no experimental, siendo aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, a la vez de tipo cuantitativo por ser de carácter numérico que van a ser trabajados en un sistema de procesamientos de datos para la obtención de resultados (Hernández et al., 2018). El diseño de corte transversal se mide en un solo momento, en una población específica de estudio. Es descriptivo porque describe una característica que es el nivel de satisfacción con la atención de enfermería (Hernández et al., 2018).

**Identificación de la variable**

Variable 1. Satisfacción de las madres



## **Instrumentos de recolección de datos**

La técnica será la encuesta y el instrumento será un cuestionario tipo escala de Likert, el cual fue validado por la investigadora que será sometido a juicio de expertos conformada por especialistas; para su confiabilidad se usará la prueba de alfa de Crombach.

El instrumento, un cuestionario empleado por López (2015) en su trabajo: “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014”, el cual consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: técnico-científica (1-9 ítems), humana-interpersonal (10- 15 ítems) y entorno (16-20 ítems); con alternativas de respuesta: “Siempre” (3 puntos), “A veces” (2 puntos) y “Nunca” (1 punto). Las puntuaciones finales de evaluación serán: nivel de satisfacción Alto: Mayor de 117 puntos; Medio 74 – 117; bajo: 30 – 73 puntos.

El cual fue validado mediante el juicio de expertos conformados por ocho enfermeras: cuatro especialistas en el área de salud pública, una enfermera especialista en crecimiento y desarrollo y tres enfermeras docentes. Los resultados fueron procesados en la tabla de Concordancia y la Prueba Binomial. Luego de realizar los ajustes al instrumento, se realizó la prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba ítem test coeficiente de correlación Pearson en el cual  $r > 0.2$  los ítems fueron válidos y la confiabilidad mediante la prueba  $\alpha$  de Crombach.

Para fines de la investigación, el instrumento se realizó la validación respectiva mediante jueces expertos, de los cuales lo conformaron cinco entre, especialistas en el área con grado de magister, también para medir el grado de concordancia de los jueces se procedió a determinar mediante la V de Aiken, teniendo como resultado de 1, lo cual nos muestra un grado de concordancia de muy alto de los jueces, así mismo al instrumento se

aplicó a una muestra piloto para determinar la respectiva confiabilidad; para esto, se determinó mediante la prueba estadística Alfa de Combrach, teniendo como resultado 0.75; el cual muestra que el instrumento es confiable estadísticamente.

### **Proceso de recolección de datos**

Los datos de la encuesta se obtendrán mediante un cronograma fijado por la jefa de servicio, solicitados para el estudio previamente con su autorización. Posterior a ello, se realizará las coordinaciones pertinentes con la jefa del servicio y la enfermera responsable, así de cada atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se aplicará la encuesta, una vez entregado a la madre se considerará entre 10 a 15 minutos para la aplicación del instrumento, previo consentimiento informado.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de la información se codificará e ingresará los datos de las encuestas sobre nivel de satisfacción y calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería a las madres que acudan con su menor hijo al consultorio de crecimiento y desarrollo. El procesamiento de datos se realizará con el estadístico SPSS versión 23, el mismo que permitirá tabular y organizar los datos en tablas y gráficos para luego ser analizados. Los resultados se expresarán en una estadística descriptiva, es así que se utilizarán tablas de frecuencias y si es necesario las medidas de tendencia central.

### **Consideraciones éticas**

En el presente estudio de investigación, se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones éticas, primando los siguientes principios:

**Beneficencia:** hacer el bien y evitar el daño o malo para el sujeto o para la sociedad y actuar con benevolencia significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico; por ello, la enfermera que atiende a los niños debe tener empatía creando un entorno de confianza y seguridad para con los padres.

**La autonomía:** al ejecutar el estudio se solicitará el consentimiento informado a los padres de familia brindándole la información necesaria del estudio, de la misma manera, se respetará el derecho de privacidad y confidencialidad siendo anónimo las respuestas otorgadas

**Justicia:** una vez determinados los modos de practicar la beneficencia, la enfermera deberá preocuparse por la manera de distribuir estos beneficios o recursos entre sus pacientes como la disposición de su tiempo y la atención brindada entre los diferentes pacientes de acuerdo a las necesidades que se presenten.

## Capítulo IV

### Aspectos administrativos

#### Cronograma

Indicadores	Línea de tiempo			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Planteamiento del problema y objetivos	X			
Elaboración del marco teórico	X			
Elaboración de la metodología	X			
Elaboración de los aspectos administrativos		X		
confiabilidad estadística de instrumentos			X	
solicitud de asesor				X
Dictaminación del proyecto				
Revisión lingüista				X
Sustentación				

## Presupuesto.

Concepto	Unidades	Precio unitario. (S/)	Precio total (S/)
<b>Recursos humanos:</b>			
• Investigador	1	-	-
• Asesor	1	2500.00	2500.00
• Estadístico	1	500.00	500.00
• Asesor Metodología	1	500.00	500.00
• Revisor de redacción	1	500.00	500.00
• Trabajadores de campo	1	200.00	200.00
• Capacitación.	4	200.00	800.00
• Toma de datos	8	200.00	1600.00
<b>Útiles de escritorio:</b>			
• Útiles de oficina	Varios	100.00	100.00
<b>Servicios:</b>			
• Internet	50 horas	1.00	50.00
• Típeo de proyecto	60 hojas	0.50	30.00
• Impresiones	3	0.30	45.00
• Anillado de proyecto	3	2.00	6.00
• Fotocopias	3	3.00	9.00
• CDs	3	1.5	4.50
• Movilidad	30 veces	6.00	180.00
• Refrigerio	100 veces	5.00	500.00
• Empaste de informe final		50.00	150.00
• Publicación		1000.00	1000.00
<b>Total S/</b>			<b>8,674.50</b>

## Referencias

- Alvarado, M., & Bustios, R. (2019). *Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019*. Universidad Perauna Cayetano Heredia.  
<https://doi.org/10.3770033-2909.I26.1.78>
- Arce, M. (2015). Crecimiento y desarrollo infantil temprano. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(3), 574–582. Retrieved from  
<https://www.redalyc.org/pdf/363/36342789023.pdf>
- Barrios, M. (2015). Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social. *La Republica*. Retrieved from  
[https://twitter.com/larepublica\\_pe/status/560781881114132481](https://twitter.com/larepublica_pe/status/560781881114132481)
- Bautista, M., Espiritu, T., & Huamanchoque, H. (2015). Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica - Lima. *Revista Científica de Ciencias de La Salud*, 8(1), 36–43. <https://doi.org/10.17162/rccs.v8i1.980>
- Calderón, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata - Gente Saludable. Retrieved June 22, 2020, from <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Castro, S. (2016). *Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la MICRORED Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016*. Universidad de San Martín de Porres.
- Caushi, L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6086>

Ccahua, L. (2019). *Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – cusco, 2019.*

Universidad Andina del Cusco.

Céspedes, Y., Cortés, R., & Madrigal, M. (2011). Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. *Rev. Costarric. Salud Pública*, 20(2), 75–82.

Coronado, A., & Vasquez, K. (2018). *Nivel De Satisfacción De La Madre Sobre El Cuidado Brindado Por La Enfermera Al Niño Hospitalizado En Pediatría Del Hospital Regional Lambayeque, 2017.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantibebanKaren.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantibebanKaren.pdf.pdf)

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, 45(178), 79–95. Retrieved from

<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179–183. Retrieved from <http://scielo.sld.cu>

García, P. (2017). *Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED en niños menores de 1 año en el Centro de Salud Caqueta Rimac-2012.* Universidad Alas Peruanas.

Guevara, S. (2013). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “ San José ” - 2012.*

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2018). *Metodología de la investigación* (4th

ed.). Mexico: McGraw-Hill. Retrieved from

[https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)

INEI. (2014). Perú - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud 2014. Retrieved June 22, 2020, from

[https://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/339](https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/339)

López, B. (2015). *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2018). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev. Cubana de Salud Pública*, 34(4).

Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

MINSA. (2007). *RM 519-2006/MINSA*. Perú.

MINSA. (2010). *R. M. – N° 990-2010/MINSA*. Perú. Retrieved from

<http://www.experimentadesign.pt/revolution/-download/REVOLUTION9909-PT.pdf>

MINSA. (2012). *Modelo de atención integral de salud: Basado en la familia y comunidad en el primer nivel*. Lima: Ministerio de Salud - Perú. Retrieved from

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729->

[519X2010000100017&script=sci\\_arttext&tlng=es%5Cnhttp://oa.upm.es/362](http://oa.upm.es/362)

[%5Cnhttp://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB\\_DI/NORMAS/NT-0021-](http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB_DI/NORMAS/NT-0021-)

[DOCUMENTO OFICIAL CATEGORIZACION.pdf%5Cnbvs.minsa.gob.pe/local/MI](http://www.minsa.gob.pe/local/MI)

Munayco, I. (2019). *Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud*

- de Lunahuana – Cañete, 2018. Universidad Nacional del Callao. Retrieved from [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3790/MARCELO Y PALACIOS\\_TESIS2DAESP\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3790/MARCELO_Y_PALACIOS_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Naught, J., Hernández, A., López, J., Escamilla, M., & Fragoso, D. (2016). Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP. *Conamed, 21*(4), 179–185.
- OMS. (2018). *Delivering quality health services*. Ginebra: World Health Organization, OECD, and International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, 2018.
- OMS. (2020). Desarrollo. Retrieved June 23, 2020, from [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/es/)
- OPS/OMS. (2020). Para crecer sanos, los niños tienen que pasar menos tiempo sentados y jugar más. Retrieved June 23, 2020, from [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15102:to-grow-up-healthy-children-need-to-sit-less-and-play-more&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15102:to-grow-up-healthy-children-need-to-sit-less-and-play-more&Itemid=135&lang=es)
- OPS. (2011). *Manual para la vigilancia en el contexto de AIEPI* (Segunda ed). Washington, D.C: Serie OPS/FCH/HL/11.4.E.
- Quispe, Maribel, & Ramos, A. (2017). *AREQUIPA*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Quispe, Michael. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Raile, M., & Marriner, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería*. Barcelona. Elsevier. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ramos, B. (2011). *Control de Calidad de la atención de salud* (2da ed.). La Habana: Editorial

Ciencias Médicas. Retrieved from

[http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control\\_calidad.pdf](http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf)

Romero, M., Cueva, L., Jover, C., Delgado, P., Acosta, B., Sola, M., ... Sola, N. (2013). La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enfermería Intensiva*, 24(2), 51–62.

<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2012.09.003>

Saavedra, M. (2018). *Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac. 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Valery, C., & Sosa, K. (2018). *Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería. Universidad Norbert Wiener*. Universidad Norbert Wiener. Retrieved from

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS\\_AyteVeronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS_AyteVeronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, R. (2014). Cuidado Humano: La vulnerabilidad del ser enfermero y su dimensión de trascendencia. *Index Enferm (Gran)*, 23(4), 234–238. Retrieved from <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v23n4/pdf/9478.pdf>

Zarate, A., Castro, U., & Tirado, I. (2017). Crecimiento Y Desarrollo Normal Del Preescolar , Una Mirada Desde La Atención Primaria Revista Pediatría Electrónica. *Revista Pediatría Electrónica*, 14(2), 27–33. Retrieved from

[https://www.revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/pdf/CRECIMIENTO\\_DESARROLLO\\_NORMAL\\_PREESCOLAR.pdf](https://www.revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/pdf/CRECIMIENTO_DESARROLLO_NORMAL_PREESCOLAR.pdf)

## **Apéndice**

## Apéndice A. Instrumento

### INSTRUMENTO

#### PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Jackeline Milagros Román Montes, estudiante de la segunda especialidad enfermería de la Universidad Peruana Unión, en coordinación con el Puesto de Salud Virgen del Buen Paso, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca. *“Nivel de 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”* Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

#### I. DATOS GENERALES

Edad:...

Grado de instrucción:

1. Primaria ( ) 2. Secundaria ( ) 3. Superior, no univ. ( ) 4. Superior, univ. ( )

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa ( ) 2. Trabajadora Independiente ( ) 3. Trabajadora Dependiente ( ) 4. Otros ( )

Paciente:

1. Nuevo ( ) 2. Continuador ( )

#### II. INSTRUCCIONES

-Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

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

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

-Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

**3= SIEMPRE:** cuando lo realiza siempre.

**2= A VECES:** cuando lo realiza algunas veces.

**1= NUNCA:** cuando nunca realiza esa actividad.

#	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a			
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)			
3	La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a			
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación			

5	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros			
6	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros			
7	La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham			
8	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica			
9	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a			
10	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)			
11	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada			
12	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)			
13	La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a)			
14	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros			
15	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al Hospital			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada			
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a)			
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención			
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Apéndice B. Validación de instrumento

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad conocer “*Nivel de 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*”

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 15 DE JULIO DEL 2020

Nombres y Apellidos de Juez: ELIZABETH DELIA ABARCA QUIROZ

Institución donde labora: C.M.J. MANUEL BARNETO

Años de experiencia profesional o científica: 6 AÑOS.

 MINISTERIO DE SALUD  
*[Handwritten Signature]*  
CIC. Elizabeth Abarca Quiroz  
CIP 71047

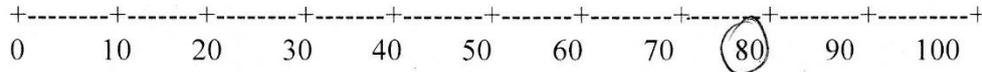
Firma y Sello



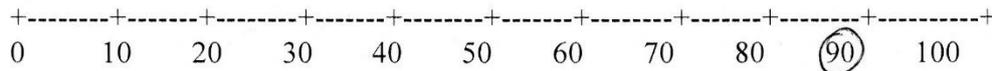
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

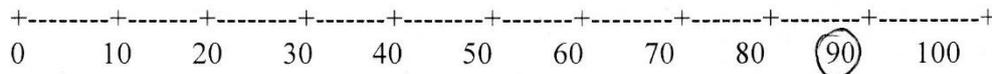
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



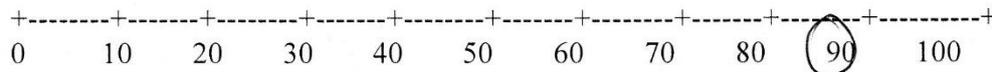
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



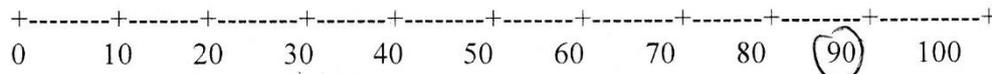
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

---

---

Fecha: 15 julio 2020

Valido por: ELIZABETH DELIA PABON QUINON

*[Signature]*

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer *“Nivel de 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”*

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 10 Julio 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Georgina Valdivia Mojorovich

Institución donde labora: CMI Manuel Barreto

Años de experiencia profesional o científica: 18 AÑOS

MINISTERIO DE SALUD  
DIRIS LIMA SUR  
C.M.I. MANUEL BARRETO  
  
Lic. Georgina Valdivia Mojorovich  
C.E.P. 057021

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente par cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10    20    30    40    50    60    70    80    90    100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

---

---

---

Fecha: 10 Julio 2020

Valido por: GEORGINA VALDIVIA MOJOROVICH

MINISTERIO DE SALUD  
DIR. L. VALDIVIA  
C.M.I. MANUEL BARRETO  
Lic. Georgina Valdivia Mojorovich  
C.F.B. 05702

(JUICIO DE EXPERTOS)

Este instrumento tiene como finalidad conocer "Nivel de satisfacción de las madres menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el periodo de crecimiento y desarrollo"

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativo a la claridad o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración que presente o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para observaciones si hubiera.

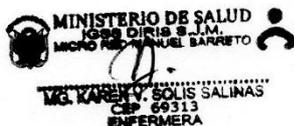
Número de ítems: 03

Fecha: 10 julio 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Karen Victoria Solís Salinas

Lugar donde labora: CMI MANUEL BONNETO

Años de experiencia profesional o científica: 5 AÑOS



Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

**1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?**

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

SI (X)

NO ( )

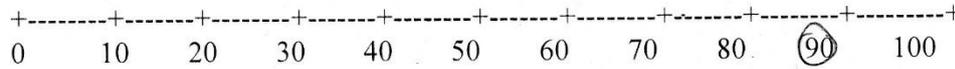
Observaciones:.....

Sugerencias:.....

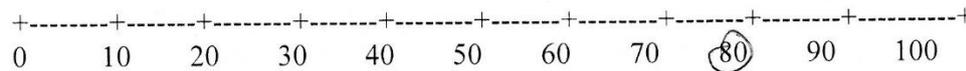
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

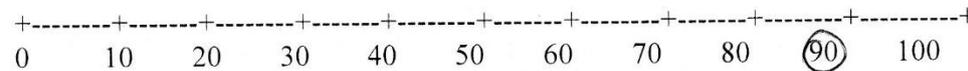
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



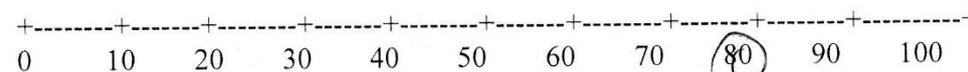
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



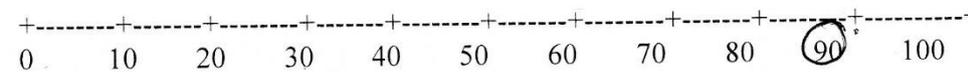
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

---

---

---

Fecha: 10 Julio 2020

Valido por: Raren Victoria Solis Salinas

*A.*

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer *“Nivel de 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”*

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 10 Julio 2020

Nombres y Apellidos de Juez: CYNTHIA ROSA RAMOS APATA

Institución donde labora: Puesto de Salud Virgen del Buen Paso

Años de experiencia profesional o científica: 5 AÑOS

  
MINISTERIO DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE CUSCO  
CYNTHIA ROSA RAMOS APATA

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+  
0      10     20     30     40     50     60     70     80     90     100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

---

---

Fecha: 10 Julio 2020

Valido por: CYNTHIA ROSA RAMOS APAZA

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA Y CONTROL DE ENFERMEDADES  
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS  
VENEZUELA

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer *“Nivel de 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”*

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 15-07-2020

Nombres y Apellidos de Juez: Zoila Hilda Hinojosa Vargaya

Institución donde labora: C.S. Villa San Luis

Años de experiencia profesional o científica: 20 años

MINISTERIO DE SALUD  
UISA II LS-DRS-SJM-VMT  
C.S. VILLA SAN LUIS  
*Zoila Hinojosa Vargaya*  
Lic Zoila Hinojosa Vargaya  
Enfermera  
C.E.P. 20204

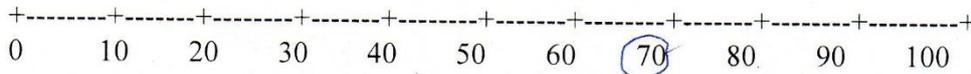
Firma y Sello



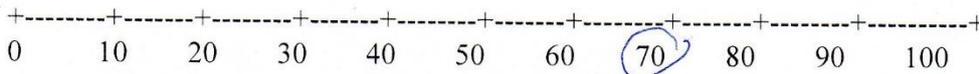
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

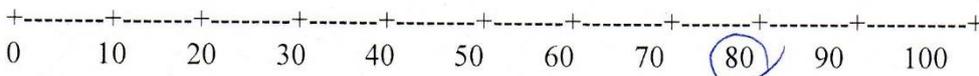
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



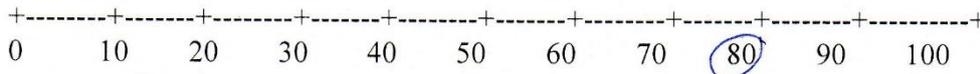
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



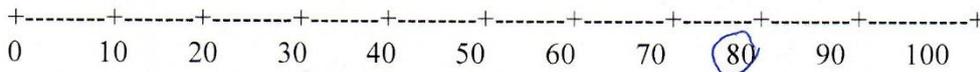
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

REALIZAN LAS PREGUNTAS MAS TECNICAS PORQUE  
ALGUNAS HAZEN NO TIENEN CONCEPTO ADECUADO

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

ALGUNAS SOLO A DOCUMENTOS

Fecha: 15-7-20

Valido por: Zoila Hinojosa Varela

MINISTERIO DE SALUD  
DISEÑO Y DESARROLLO  
CS VILLA SAN PEDRO  
Lic Zoila Hinojosa Varela  
Enfermera  
CEP 20021



## Apéndice C. Confiabilidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,746	,728	21

Matriz de correlaciones entre elementos																			
	P1	P3	P4	P8	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P5R	P7R	P9R	P18R	P19R	P6	P20	P16	total
P1	1,000	,282	,202	,093	,032	,155	,308	,150	,025	,018	,209	,173	,283	,028	,030	,084	-,027	-,039	,3
P3	,282	1,000	,010	,331	,212	,162	,205	-,179	-,145	,008	,127	,188	,127	,055	,274	,059	,190	-,135	,2
P4	,202	,010	1,000	,036	,299	,170	,089	,030	,063	,020	-,048	,050	,203	-,088	,051	-,063	,039	,086	,4
P8	,093	,331	,036	1,000	,192	,259	,121	,034	,049	,176	,031	,245	,086	,009	,033	,074	,389	-,012	,5
P10	,032	,212	,299	,192	1,000	,303	,142	-,176	,085	-,075	,066	,065	,136	,092	-,103	,091	-,046	,025	,4
P11	,155	,162	,170	,259	,303	1,000	,225	,122	,256	,312	,115	,156	,303	-,315	,242	-,026	,239	-,069	,5
P12	,308	,205	,089	,121	,142	,225	1,000	,205	-,009	,051	,365	,236	,349	-,146	,216	-,044	,176	-,142	,3
P13	,150	-,179	,030	,034	-,176	,122	,205	1,000	,180	,019	,050	,047	,083	,030	,012	,081	-,038	,080	,3
P14	,025	-,145	,063	,049	,085	,256	-,009	,180	1,000	,137	-,088	,066	,054	-,141	-,047	-,123	,008	,005	,3
P15	,018	,008	,020	,176	-,075	,312	,051	,019	,137	1,000	-,221	,125	,175	,085	,078	-,113	,426	,131	,2
P5R	,209	,127	-,048	,031	,066	,115	,365	,050	-,088	-,221	1,000	,029	,021	,017	,209	,437	-,176	-,192	-,0
P7R	,173	,188	,050	,245	,065	,156	,236	,047	,066	,125	,029	1,000	,185	,005	,015	,128	,217	-,162	,1
P9R	,283	,127	,203	,086	,136	,303	,349	,083	,054	,175	,021	,185	1,000	-,193	-,095	,047	,210	,163	,3
P18R	,028	,055	-,088	,009	,092	-,315	-,146	,030	-,141	,085	,017	,005	-,193	1,000	-,148	,094	,133	,253	-,1
P19R	,030	,274	,051	,033	-,103	,242	,216	,012	-,047	,078	,209	,015	-,095	-,148	1,000	-,172	,152	-,066	-,0
P6	,084	,059	-,063	,074	,091	-,026	-,044	,081	-,123	-,113	,437	,128	,047	,094	-,172	1,000	-,193	,145	,1
P20	-,027	,190	,039	,389	-,046	,239	,176	-,038	,008	,426	-,176	,217	,210	,133	,152	-,193	1,000	,035	,3
P16	-,039	-,135	,086	-,012	,025	-,069	-,142	,080	,005	,131	-,192	-,162	,163	,253	-,066	,145	,035	1,000	,2
total	,304	,227	,443	,502	,462	,565	,314	,317	,386	,277	-,050	,121	,343	-,123	-,074	,183	,301	,254	1,0
P2	-,058	-,057	,143	-,032	,216	,161	,090	,048	-,056	,140	-,108	,107	,173	-,064	,111	,123	-,082	,086	,2
P17	-,209	-,182	,066	-,028	,046	-,105	-,051	,027	,241	-,212	,113	,005	-,070	,162	-,065	,051	-,030	,147	,1

## Apéndice D. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	VARIABLE
<p><b>GENERAL:</b> <b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión científico – técnico 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión humano 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?</p>	<p><b>GENERAL:</b> <b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de 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 atención de primer nivel en Lima</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión científico – técnico 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 atención de primer nivel en Lima. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión humano 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 atención de primer nivel en Lima.</p>	<p><b>Justificación teórica</b> El presente estudio es importante porque permite conocer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Con el propósito de conocer esta información se ha estructurado todo un marco teórico producto de la revisión bibliográfica actualizada, que se pone a disposición de los profesionales de salud y enfermería, porque se constituye en una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación. En la actualidad nos encontramos con una alta demanda de los servicios de salud, siendo importante tener en cuenta que las madres de familia al llevar a sus hijos a un establecimiento de salud esperan ser atendidas efectivamente, comprendidas y tener apoyo por parte del personal de salud, dejando en nuestras manos la salud y recuperación de sus hijos.</p> <p><b>Justificación metodológica</b> El presente estudio proporcionará un gran aporte metodológico pues, con el propósito de medir variables de <b>satisfacción sobre calidad</b> de atención brindada por el personal de enfermería, se aplicarán instrumentos adaptado y</p>	<p>- Cred. - Niños menores de un año. - Calidad - Satisfacción. Satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención de enfermería.</p>	<p>Variable 1. Satisfacción de las madres</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> <b>Científico- Técnico</b> Efectividad Eficacia Eficiencia Continuo Seguridad Integralidad Respeto</p> <p><b>Humano</b> Información Interés Amabilidad Comodidad</p> <p><b>Entorno</b> Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión entorno 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 atención de primer nivel en Lima, 2020?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión entorno 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 atención de primer nivel en Lima.</p>	<p>validado, el mismo que se pondrá a disposición de otras profesionales de enfermería investigadoras para que puedan ser usados en investigaciones futuras con contextos y/o entornos similares.</p> <p><b>Justificación práctica y social</b></p> <p>El desarrollo de esta investigación será beneficioso para el personal de enfermería que labora en el consultorio de crecimiento y desarrollo, pues llevará a una conducta reflexiva acerca de la calidad de atención brindada. Asimismo, los resultados serán puestos a disposición de las instituciones de salud involucradas y de los servicios de enfermería para que a partir de los resultados encontrados se pueda diseñar, implementar y/o ejecutar planes de mejora con el fin de sensibilizar al profesional de enfermería y por ende mejorar la calidad de atención.</p>		
---	--	---	--	--

TIPO/NIVEL DE ESTUDIO	ÁREA GEOGRÁFICA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>El trabajo de estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo comparativo donde se identifican y se estiman frecuencias y examinan tendencias de la población estadística según las variables de estudio. La investigación sigue un diseño no experimental, siendo aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, a la vez de tipo cuantitativo por ser de carácter numérico que van a ser trabajados en un sistema de procesamientos de datos para la obtención de resultados. (Hernández et al., 2018). El diseño de corte transversal se mide en un solo momento, en una población específica de estudio. Es descriptivo porque describe una característica que es el nivel de satisfacción con la atención de enfermería. (Hernández et al., 2018).</p>	<p>Es un establecimiento de salud perteneciente al Ministerio de Salud, Dirección de Salud II Lima Sur con categoría I -2. Es una Institución con gran afluencia de pacientes para todos los servicios de los cuales destaca Medicina, Obstetricia, CRED –ESNI.</p>	<p>La población de estudio que estará conformada por el universo que es 150 madres de familia cuyos hijos tengan menos de un año y sean atendidos en el área de crecimiento y desarrollo. La muestra se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, muestreo censal donde todos los elementos de la población formaran parte del estudio, que será de 150 madres de familia cuyos hijos tengan menos de un año de edad y sean atendidos en el área de crecimiento y desarrollo</p>	<p>Técnica: La técnica será la encuesta y el instrumento será un cuestionario tipo escala de Likert, el cual fue validado por la investigadora, el mismo que será sometido a juicio de expertos conformada por especialistas; para su confiabilidad se usará la prueba de alfa de Crombach.</p> <p>Instrumentos: Consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: técnico-científica (1-9 ítems), humana-interpersonal (10-15 ítems) y entorno (16-20 ítems); con alternativas de respuesta: “Siempre” (3 puntos), “A veces” (2 puntos) y “Nunca” (1 punto). Las puntuaciones finales de evaluación serán: nivel de satisfacción Alto: Mayor de 117 puntos, Medio: 74 – 117 puntos y Bajo: 30 – 73 puntos</p>

## Apéndice E. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: *“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 atención de primer nivel en Lima, 2020”*.Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada usuaria:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.

-----

Firma del Usuario/a

