



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN QUE
BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE
CRED CENTRO DE SALUD SANTA FE-CALLAO, 2022**

PRESENTADA POR
AURORA GAVIDIA MONDRAGÓN

ASESOR
ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CAZAS

TESIS

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

LIMA – PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES
DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA
EN EL CONSULTORIO DE CRED CENTRO DE SALUD SANTA FE-
CALLAO, 2022**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

AURORA GAVIDIA MONDRAGÓN

ASESORA

DRA. ROCÍO DEL CARMEN ADRIAZOLA CAZAS

LIMA, PERÚ

2023

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES
DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA
EN EL CONSULTORIO DE CRED
CENTRO DE SALUD SANTA FE-
CALLAO, 2022**

Asesor y miembros del jurado

Asesor: Dra. Rocío Del Carmen Adriazola Cazas

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Ysabel Carhuapoma Acosta

Vocal: Dra. Nilda Salvador Esquivel

Secretario: Mg. Silvia Carrasco Carrasco

DEDICATORIA

A Dios que ilumina mi camino, mi madre que desde el cielo me acompaña y estaría orgullosa de mi por todo lo que he logrado, a mi padre, que me acompaña y me da fortaleza para seguir adelante, a mis hermanos y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

A mí asesora por orientarme en desarrollar el presente trabajo de investigación, también mi sincero agradecimiento a los colaboradores de la institución que me brindaron su apoyo.

REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfer

AUTOR

Aurora Gavidia Mondragón

RECuento DE PALABRAS

5772 Words

RECuento DE CARACTERES

33180 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 10, 2023 12:58 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 10, 2023 12:59 PM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Victoria Aliaga Bravo

Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Obstetricia y
Enfermería

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Gavidia Mondragón Aurora en mi condición de egresada de la Escuela de Enfermería identificada con el DNI N°43836597, dejo en constancia que mi investigación titulada: **"Nivel de satisfacción de las madres de niños de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Centro de Salud Salta Fe. Callao. 2022."**, realizada bajo la asesoría de la Sra. Dra. **Rocío del Carmen Adriazola Casas** cumple con los criterios de autenticidad/ originalidad y que no ha sido producto de plagio ni total ni parcialmente, en la realización del trabajo declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes de información utilizadas y, por lo tanto, no atenta contra los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Por lo expuesto, asumo la responsabilidad y me someto a cualquier disposición legal, administrativa, o civil correspondiente por la falta de ética o integridad académica en caso de que lo expuesto en la presente declaración jurada no corresponda con la verdad, según la normatividad sobre los derechos de propiedad intelectual y lo dispuesto en los reglamentos de Propiedad Intelectual y de Código de ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado en el presente documento.

Lima, 11 de agosto del 2023

Firma del autor

DNI: 43836597

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Titulo.....	ii
Asesor y miembros del jurado.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	7
2.1 Diseño metodológico.....	7
2.2 Muestreo.....	7
2.3. Criterios de selección:.....	7
2.4. Técnica de recolección de datos.....	8
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	9
2.6 Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS.....	100
IV. DISCUSIÓN.....	144
V. CONCLUSIONES.....	211
VI. RECOMENDACIONES.....	222
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	233
VII. ANEXOS.....	300

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años acerca de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Centro de Salud Santa Fe Callao noviembre 2022	10
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión: Técnico – científica consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe Callao 2022.....	11
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión humana Consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe Callao noviembre 2022.....	12
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno consultorio de CRED del Centro de salud Santa Fe callao noviembre 2022.....	13

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Centro de Salud Santa Fe, Callao octubre - noviembre 2022.

Método: El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 92 madres atendidas durante el periodo de octubre - noviembre 2022 en el centro de salud Santa Fe Callao, La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un cuestionario tipo Likert modificado autor de instrumento confiabilidad y validez. **Resultados:** Se observa que el 55% (51) tiene un nivel alto de satisfacción en relación a la atención que brinda la enfermera, mientras que el 42% (39) tiene un nivel medio de satisfacción. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda por la enfermera en el consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe, fue alto.

Palabras claves: Nivel de Satisfacción, Crecimiento y Desarrollo

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of mothers with children under 5 years of age regarding the care provided by the nurse at the Growth and Development Clinic (CRED), Santa Fe Health Center, Callao October - November 2022. **Method:** The This research study is of a quantitative descriptive, prospective and cross-sectional approach. The study sample consisted of 92 mothers attended during the period from October to November 2022 at the Santa Fe Callao health center. The technique used was the interview and the instrument was a modified Likert-type questionnaire. **Results:** It is observed that 55% (51) have a high level of satisfaction in relation to the care provided by the nurse, while 42% (39) have a medium level of satisfaction. **Conclusions:** The level of satisfaction of the mothers regarding the care provided by the nurse in the CRED service of the Santa Fe Health Center was high.

Keywords: of Spanish Level of Satisfaction, Growth and Development

I. INTRODUCCIÓN

Según la (OMS)¹, profesionales sanitarios eficaces en el uso adecuado respecto a los recursos para el tratamiento constituyen servicios de atención sanitaria de alta calidad, riesgos mínimos para los usuarios, un alto grado de satisfacción del paciente todo lo cual tiene un alto impacto final en la salud. Hoy en día, los servicios en salud han puesto atención en este asunto y por medio de la gestión de la calidad buscan mejorar su rendimiento y productividad en cuanto a maximizar el uso de los recursos y minimizar los costos.

Entidades internacionales creadas por la (OMS) con el fin de vigilar que los establecimientos de salud eleven sus estándares de calidad en la atención brindando una certificación a los profesionales de la salud, la cual reconoce que dicha persona cuenta con las competencias y calificaciones para su profesión. El eje central de los beneficios de la acreditación es la atención al paciente, brindándole un servicio de calidad desde que ingresa al establecimiento de salud hasta su alta².

La forma de evaluar un buen servicio que brindan las instituciones de la salud y los profesionales en la salud es mediante el nivel de satisfacción. Donabedian³ afirma que

satisfacción en el paciente no solo es resultado de la atención sino un componente mismo del estado de salud.

El término satisfacción proviene del latín y significa “estar saciado”; en términos del cliente significa el cumplimiento de los efectos deseados por él. Dicho termino está relacionado con placer, conformidad, saciedad y adecuado. Los autores lo definen como el juicio del cliente con respecto de un producto o servicio, comparando las expectativas con los resultados alcanzados. Tratándose de los servicios brindados, la satisfacción incluye: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio en sí y con la organización como un todo⁴.

La calidad de la atención se sustenta en 7 aspectos o pilares: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad. Por lo tanto, lo que opina el usuario sobre los servicios asistenciales es importante para mejorar estos aspectos, ya que la atención sanitaria se entiende como una interacción entre profesionales y paciente; no es concebida como algo que entrega el profesional de la salud y el paciente acepta, sino más bien, nace de la participación libre de ambos, informada e igualitaria³.

Donabedian³ en su obra sobre Calidad propone 3 dimensiones: el aspecto técnico referido a las capacidades profesionales de quien atiende; las relaciones interpersonales o el trato que se brinda al usuario y el entorno o ambiente donde se realiza la atención.

Entre los profesionales sanitarios está el personal de Enfermería, cuya función es el cuidado de la persona con una esencia humanista y brindando los más elevados

estándares de calidad y seguridad a los pacientes. De acuerdo con el Código Deontológico de Enfermería, 5 el que hacer de la profesión comprende ciertos deberes que cumplir, entre ellos la calidad y la seguridad ⁵.

Como una manera de medir la gestión de la calidad en la atención de enfermería, se han realizado investigaciones como la de Mendez⁶, en el 2019 en Ecuador, donde evaluó 6 categorías de la atención, encontró que un 50% de satisfacción es el aspecto de accesibilidad, 41,6% en monitoreo y seguimiento, 40% respecto a confort, 40% a anticipa, 37,5% explica y facilita.

El servicio prestado por parte de la Enfermera en el consultorio de (CRED) está enfocado al cuidado integral y holístico para contribuir a mejorar el desarrollo de los niños teniendo en cuenta que existen factores internos y externos que afectan su salud por lo cual debe velar por la calidad de vida de estos⁷.

El objetivo del control de CRED es apoyar el crecimiento y desarrollo de todos los niños desde el nacimiento hasta los Cinco años y, al mismo tiempo, mejorar su salud y nutrition. Esto se hace identificando los posibles daños o cambios en la salud del menor y tomando las medidas apropiadas para garantizar su atención eficaz.

Dentro del servicio CRED, la actividad de la enfermera se concentra en el cuidado del niño. Son actividades con el objetivo de analizar oportunamente los factores de riesgo, ejecutando oportunamente medidas preventivas, incentivar prácticas adecuadas de cuidado a la niña y al niño⁸.

La enfermera también empatiza con los padres sobre la importancia de contar con un plan de cuidados individual que aborde: La cantidad y frecuencia de tamizajes, visitas familiares integrales, sesiones educativas y actividades demostrativas ⁸.

Watson⁹ sugiere que las enfermeras utilicen el modelo humanista en su trabajo de cuidar a los demás; la enfermera debe experimentar y comprender los sentimientos del otro y ser capaz de articularlos como lo hace el otro. Watson cree que satisfacer las necesidades de los demás implica valores, compromiso y voluntad, lo que hace que el campo sea tanto una ciencia como un arte.

En nuestro país, Alvarado et. al.¹⁰, en 2019 realizaron el estudio sobre opiniones de las mamás respecto del trato que recibieron en (CRED), cuyos resultados muestran que las madres mostraron en general una satisfacción media y por dimensiones: 58,3% humana, 64,4% oportuna, 50,7% continua y 67,4% segura.

Cabe señalar que, por causa de la pandemia, el control de crecimiento y desarrollo se ha reducido en aproximadamente un 50%; Según (INEI)¹⁰, solamente un 80% de la población infantil del Perú asistió al Control de Crecimiento y Desarrollo hasta el 2019 debido a la pandemia; durante el mismo período, en el 2020 solo 12% de la población infantil menor de 5 años tiene sus controles en CRED completos. Al 2022, la población infantil de 0 a 5 años es 3,326,206^{11,12}.

Según norma técnica N° 137-2017 el MINSA regula las intervenciones que se llevan a cabo en el área de CRED; de acuerdo con la normativa el personal de enfermería es encargado de la atención en CRED y los ambientes deben estar debidamente acondicionados. En cuanto a la intervención, la norma señala que la enfermera debe

mantener una actitud de escucha activa, utilizar un lenguaje sencillo y fácil de entender, estableciendo un dialogo afectuoso, ser empático creando un ambiente de confianza y ofrecer apoyo.

Los resultados del presente trabajo permitirán hacer un seguimiento sobre el desempeño de las enfermeras en CRED y realizar los ajustes y mejoras necesarias en lo relacionado a la atención que se brinda actualmente.

Al realizar el internado en dicho Centro de Salud Santa Fe Callao, en el servicio de CRED, se observó a algunas enfermeras no tenían un trato amable con los niños, sino más bien su atención era rutinaria; Respecto a los motivos porque las madres no asistían al control, demoran mucho en atender, tengo que esperar demasiado”, “a mi niño solo lo pesan y lo tallan”, “la señorita no me explica nada, solo veo que llena papeles”. Según los informes del consultorio la cantidad de niños ha disminuido en tiempos de pandemia.

Por todo lo descrito se realiza la siguiente formulación del problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera del consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe Callao 2022?.

En razón a este problema se formula el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la atención que brinda la Enfermera en el consultorio de CRED. Centro de Salud Santa fe. Callao. 2022. Objetivos específicos de la investigación: Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la atención que brinda la Enfermera en

el consultorio de CRED en la dimensión técnico – científica. Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED en la dimensión humana. Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la atención que brinda la Enfermera en el consultorio de CRED en la dimensión entorno.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Diseño metodológico

La investigación tiene Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y corte transversal.

2.2 Muestreo

La población estuvo compuesta por 120 madres que fueron atendidas mensualmente en el Centro de Salud Sata Fe. La muestra fue determinada de forma probabilística y aleatoria y quedo representada por 92 madres.

2.3. Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Madres que aceptaron colaborar con el estudio.
- Madres mayores de 18 años.
- Madres con hijos menores de 5 años.

Criterios de exclusión:

- Cuidadora del niño que acude a CRED, cuando la mama no puede asistir.
- Madres que por diferentes razones no acepten participar del estudio.

2.4. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista, el instrumento un cuestionario tipo Likert elaborado por López²⁵ en 2015, con un nivel de confianza del 95% y con un Alfa de Cronbach 0,83.

El instrumento estuvo conformado por: 20 preguntas: Dimensión técnico-científica por 9 ítems, dimensión humana por 6 ítems, dimensión entorno por 5 ítems.

Se realizó la medición de variable utilizando la escala de Stanones: de muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

La evaluación global y por dimensiones del instrumento se realizó de la siguiente forma:

Categorías	Dimensiones			
	General	Técnico Científico	Humana	Entorno
Muy Bajo	20 – 27	9 – 12	6 – 8	5 – 6
Bajo	28 – 35	13 – 16	9 – 11	7 – 8
Medio	36 – 43	17 – 20	12 – 14	9 – 10
Alto	44 – 51	21 – 24	15 – 17	11 – 12
Muy Alto	52 – 60	25 – 27	18	13 – 15

La aplicación del instrumento fue en aproximadamente 20 minutos para la entrevista, previa firma del consentimiento informado.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se empleó el software SPSS donde se vació la información obtenida, posteriormente se presentaron en tablas.

2.6 Aspectos éticos

Fueron considerados los 4 aspectos éticos que debieron regir toda investigación:

Justicia: Todas las madres que conformaron la población fueron seleccionadas sin hacer excepción de raza, credo, o condición económica.

Autonomía: Las madres fueron libres en expresar su deseo de participar o no de la investigación, para lo cual se les presentó el consentimiento informado el cual fue firmado en señal de aceptación.

Beneficencia: Toda información fue confidencial, Las madres fueron tratadas con amabilidad y respeto en todo momento.

No Maleficencia: Ninguna madre fue expuesta a algún tipo de riesgo o daño que perjudique su integridad o salud física.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años con la atención de enfermería en CRED. C. S. Santa Fe. Callao octubre - noviembre 2022.

Categorías	F	%
BAJO	2	2
MEDIO	39	42
ALTO	51	56
TOTAL	92	100%

Se observa en la tabla 1 que el 56% (51) expresó un nivel alto de satisfacción respecto de la atención recibida, mientras que 42% (39) estuvo medianamente satisfecho y solamente 2% (2) expresó un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión: Técnico – científica en el consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe. Callao octubre - noviembre 2022.

Categorías	F	%
BAJO	2	2
MEDIO	38	41
ALTO	52	57
TOTAL	92	100%

Se observa en la tabla 2 que el 57% (52) expresó satisfacción alta, mientras que 41% (38) está medianamente y solamente 2% (2) tiene un nivel bajo de satisfacción en relación a la dimensión técnico- científico.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión: Humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe. Callao octubre - noviembre 2022.

Categorías	F	%
MUY BAJO	1	1
BAJO	3	3
MEDIO	12	13
ALTO	76	83
TOTAL	92	100%

Se observa en la tabla 3 que el 83% (76) está altamente satisfecho, mientras que, el 13% (12) medianamente satisfecho, 3% (3) tiene un nivel bajo y solamente 1% (1) tienen un nivel muy bajo en relación a la dimensión humana.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión: Entorno en el consultorio de CRED del centro de Salud Santa Fe Callao octubre - noviembre 2022.

Categorías	F	%
BAJO	10	10
MEDIO	18	20
ALTO	52	57
MUY ALTO	12	13
TOTAL	92	100%

Se observa en la tabla 4 que el 57% (52) está altamente satisfecho, mientras que el 20% (18) medianamente satisfecho, así mismo el 13% (12) expreso una satisfacción muy alto y solamente el 10% (11) tiene un nivel bajo de satisfacción en relación a la dimensión entorno.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo general: los resultados muestran que 55% (51) de madres presentan un nivel de satisfacción alto y 42% (39) muestran un nivel de satisfacción medio.

Resultados similares obtuvo Chunga¹⁵ en su investigación, encontrando que 57,3% (63) están altamente satisfechas, mientras que 40,9% (45) están medianamente satisfechas. Igualmente, Orihuela¹⁶ obtuvo que 93,48% (172) se encuentran satisfechas y 6,52% (12), medianamente satisfechas. Calizaya¹⁷ también obtuvo resultados semejantes, siendo 60,3% (85) altamente satisfechas y 35,5% (50) medianamente satisfechas.

Por el contrario, difiere en los resultados de Carmen et al.¹⁸ donde 58,8% tiene una satisfacción baja y 5,9% satisfacción media. Así mismo, Robalino¹⁹ halló que 44% está satisfecho con la atención que brinda la enfermera a sus hijos.

Las organizaciones realizan mediciones sobre la satisfacción del usuario, para detectar problemas al interior de las empresas, evaluar la atención al cliente y proponer mejoras o cambios en sus sistemas organizacionales. Una respuesta positiva del cliente significa que la empresa cumple con los objetivos, caso contrario, necesita realizar ajustes a la forma en que se relaciona con su cliente²⁰.

Para Donabedian³, el concepto de calidad en los sistemas de salud es importante, dado que se miden los resultados de la atención al paciente por medio de la calidad en la atención. Comprende aspectos como infraestructura, trato humano y la capacidad técnica. El paciente evalúa las competencias del profesional de la salud en cuanto a sus atributos, actividades y logros; aspectos como educación, entrenamiento y experiencia, así como las acciones que realiza el profesional de salud para brindar cuidados.

Un aspecto esencial de la evaluación que realiza el paciente está relacionado con la actuación del personal de salud, llamada “asistencia técnica”. En la interrelación personal predomina la comunicación y se evalúan la confidencialidad, la empatía, la discreción, la intimidad, el tacto, la honestidad y la sensibilidad como componentes del trato interpersonal³.

La Enfermera del consultorio de (CRED) realiza la evaluación a los niños que asisten acompañados de sus madres, interactuando con los padres al realizar la valoración de los ítems de CRED del niño/a, donde muestra sus conocimientos sobre el tema, el trato humano y la experiencia en sus habilidades. Medir el nivel de satisfacción de la madre, padre o cuidador permite detectar si la enfermera está realizando una atención de calidad, en todo caso, mejorarla para lograr la eficiencia¹⁵.

Las labores del profesional de enfermería están enmarcadas dentro del Código de ética y deontología²¹ y en su declaración de principios se enuncia los valores como: respeto, disciplina, responsabilidad, veracidad, lealtad, solidaridad, honestidad y justicia son los que guían todo su accionar en el ámbito laboral.

Al respecto del trato humano que debe demostrar la enfermera en todo su quehacer, Watson²² expone que este debe ser un cuidado transpersonal, es decir, la enfermera se compromete moralmente a “mantener y realzar la dignidad humana”, evidenciado por una relación terapéutica “fuerte y sostenible”, todo lo cual redundará en la satisfacción del paciente por los cuidados brindados.

Objetivo específico 1: Los resultados muestran que el 56% (52) está altamente satisfecho, 41% (38) medianamente satisfecho, 2% (2) se mostró con un nivel bajo en la dimensión técnico-científica.

Chunga¹⁵ obtuvo resultados similares, en el aspecto técnico-científico, 70% muestran alta satisfacción, 29,1% satisfacción media y 0,9% satisfacción baja. Igualmente, Orihuela¹⁶ en la dimensión técnico-científico, 95,7% se encuentran satisfechas y 4,3% medianamente insatisfechas. También Calizaya¹⁷ encontró que 55,3% (78) tienen una satisfacción alta, 28,4% (40) media y 0,7% (1) baja.

Por otro lado, Carmen et al.¹⁸ halló resultados que difieren donde 40% presentan baja satisfacción, 44% media y 16% alta.

Una de las dimensiones de la calidad asistencial es la científico-técnica, según Donabedian³ involucra la aplicación de los conocimientos más avanzados como parte de las competencias profesionales del personal de salud, entre ellos enfermería, con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

La práctica asistencial del profesional es evaluada mediante sus conocimientos que demuestra, mide las habilidades técnicas que posee el profesional y si son utilizadas de forma idónea. Están involucrados los juicios y razonamientos, el cuerpo de

conocimientos, las decisiones y percepciones de los profesionales. Los protocolos, las guías de práctica clínica, la formación continuada y la implementación de planes de atención ayudan al profesional a mejorar sus conocimientos²³.

La profesión de enfermería es una disciplina científica que posee un cuerpo de conocimientos propios, sus propias teorías y modelos que tratan sobre el cuidado holístico de la persona en sus diferentes etapas de vida. La enfermera en su actividad de cuidar realiza una valoración de la salud, para formular diagnósticos que le permitan ejecutar intervenciones, aplicando sus competencias en el trato al paciente a fin de mejorar su calidad de vida²⁴.

Al observar los resultados de la investigación se aprecia que no existe completa satisfacción en cuanto a las tareas que la enfermera lleva a cabo en CRED, lo cual ocasiona que los padres dejen de asistir a los controles. Muchas veces la falta de motivación, falta de incentivos, carencia de recursos, inadecuada infraestructura y alta demanda de pacientes influyen en el desempeño de su labor.

Objetivo específico 2: Los resultados de la dimensión humana evidencian que el 83% (76) tiene un nivel alto, mientras que, 13% (12) tiene un nivel medio, 3% (3) tiene un nivel bajo y solamente 1% (1) tienen un nivel muy bajo.

Chunga¹⁵ halló resultados similares ya que 50,9% (56) presentan un nivel alto de satisfacción, 47,3% (52) tienen un nivel medio y 1,8% (2) muestran un nivel bajo.

Por el contrario, Lopez¹⁴ difiere en sus resultados pues 55% (45) muestran nivel medio, 25% (20) nivel alto y 20% (16) nivel bajo de satisfacción. Así mismo, Calizaya¹⁷

encontró resultados diferentes, siendo que 66,7% (94) presentan un nivel medio de satisfacción, 26,2% (37) un nivel alto y 7,1% (10) un nivel bajo.

Kolkaba²⁶ propuso la teoría del confort, en la cual la enfermera atiende las necesidades bio-psico espiritual, sociales y ambientales de las personas con la finalidad de que tengan una experiencia satisfactoria en la atención. En esta teoría de enfermería, cuidado y confort tienen una relación directa; el confort es un aspecto subjetivo implícito en el cuidado que brinda la enfermera y es lo que el paciente siempre espera recibir cuando atienden su salud. Siempre existe la expectativa de satisfacción en el paciente cuando asiste a algún centro asistencial.

De acuerdo con la norma técnica N°137 de CRED¹³, se debe priorizar un “enfoque de buen trato”, considerando el respeto, valorar su dignidad y otorgarle reconocimiento, así mismo, la empatía y la comunicación efectiva son características de la relación enfermera-paciente. En la consejería, debe tener una actitud de escucha activa, creando un ambiente de confianza y apoyo, mostrando interés y empatía.

Para Donabedian³, la dimensión humana de la calidad en la atención es un aspecto importante donde deben primar la confianza, confidencialidad y el respeto del personal de salud y quien recibe la atención. El trato humano se debe caracterizar por la cortesía, credibilidad, competencia, sensibilidad, seguridad y comunicación.

El Código de ética²⁸ de enfermería, estipula en el capítulo I “El personal y el usuario, que el trato hacia el paciente debe ser de empatía e identificación, mostrando formas apropiadas de comunicación y promoviendo lazos afectivos.

Según los resultados de la investigación, la enfermera no satisface plenamente a la madre en cuanto a dar explicaciones sencillas y asegurarse de que la madre entendió lo que le explicó en la consejería, también le falta mostrar más importancia a los problemas de conducta del niño y debe darles más importancia a las inasistencias del niño a sus controles.

Objetivo específico 3: Los resultados de la dimensión entorno muestran que 57% (52) está altamente satisfecho, 20% (18) medianamente satisfecho, así mismo 13% (12) expreso un nivel muy alto y solamente 10% (11) tiene un nivel bajo de satisfacción.

Calizaya¹⁷ obtuvo resultados similares dado que 68,1% (96) tienen un nivel alto, 26,2% (37) un nivel medio y 5,7% (8) un nivel bajo de satisfacción. Al igual que Chunga¹⁵ ya que 48,2% (53) tienen un nivel alto, 46,4% (51) un nivel medio y 5,5% (6) un nivel bajo. En cambio, Lopez¹⁴ obtuvo resultados diferentes siendo que 51% (41) tienen un nivel medio, 27% (22) con un nivel bajo y 22% (18) un nivel alto.

En Latinoamérica, los sistemas de salud tienen en común que son poco satisfactorios, entre ellos nuestro país, debido a la carencia de profesionales, demoras en los flujos de atención, escasez de recursos e infraestructura y falta de automatización de los servicios. La diferenciación entre los sistemas públicos y privados aun generan brechas en cuanto a los servicios brindados y la calidad de estos²⁹.

En el sistema de salud público peruano, una parte de la población es atendida por el (SIS), la cual es financiado con recursos públicos del estado.

Entre las políticas nacionales de calidad en la atención de salud emitidas por el Minsa³⁰, destaca la Séptima Política en la cual se menciona que es responsabilidad de

la administración de los establecimientos que brindan atención en salud, “cumplir con una infraestructura adecuada para ofrecer una atención de calidad.

Así mismo, la normativa para la atención en CRED señala que el consultorio debe contar con una sala de espera debidamente ambientada, que cuente con información visible para los usuarios en paneles que brinden información audiovisual relacionada a los cuidados integrales de los niños. Para la estimulación temprana debe contar con los materiales necesarios, que haya suficiente espacio para cambiarlos y asearlos, y un baño. Así mismo debe contar con la instrumentaría que se necesita para realizar la evaluación de los menores¹³.

Los resultados de esta dimensión muestran que, en lo referente a la infraestructura, mobiliario y equipo, el consultorio no tiene el suficiente espacio para realizar las actividades con el niño, tampoco cuentan con los materiales que requieren las actividades.

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción de las madres fue alta, sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED del C.S. Santa Fe.
- La satisfacción de las madres fue alta respecto a la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED del C.S. Santa Fe, en la dimensión técnico científico.
- La satisfacción de las madres fue alta sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe, en la dimensión humana.
- La satisfacción de las madres fue alta respecto de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED del Centro de Salud Santa Fe, en la dimensión entorno.

VI. RECOMENDACIONES

- A la jefe encargada del consultorio de: (CRED), fortalecer las capacitaciones al personal de dicha institución respecto de la atención humanizada.
- Al equipo de gestión de calidad de la institución de salud Santa Fe, considerar los frutos de la investigación y establecer propuestas para el mantenimiento y la mejora continua por el bien del usuario.
- A la comunidad científica del Centro de salud realizar investigaciones relacionadas a la atención de calidad que realiza la Enfermera del consultorio de CRED.
- A la comunidad científica continuar desarrollando investigaciones explicativas relacionadas con los factores que afectan la asistencia de dicha población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Washington D.C.: OPS, 1996. Manual de Gerencia de la Calidad [Citado 20 de agosto 2022] Disponible de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
2. Fundación Acreditación Desarrollo Asistencial. Programas Internacionales de Acreditación [Internet] 2021 [Citado 20 de agosto 2022] Disponible de: https://acreditacionfada.org/uploads/documentosJCI/folleto_informativo.pdf
3. Donabedian A. La calidad de la asistencia ¿Cómo podría ser evaluada? Rev Calid Asíst [Internet] 2001 [Citado 20 de agosto 2022]; 16:580-587 Disponible de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
4. Quispe G, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Rev IIESCA Univ Veracruz Asíst [Internet] 2016 [Citado 20 de agosto 2022]; 168-188p. Disponible de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
5. Castro M, Simian D. La Enfermería y la Investigación. Rev med clin Las Condes [Internet] 2018 [Citado 20 de agosto 2022]; 29(3): 301-310p. Mayo-junio Disponible de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864018300531>

6. Méndez E. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos, [Tesis de licenciatura]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, 2019 [Citado 20 de agosto 2022]. Disponible de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9827/2/06%20ENF%201102%20TRABAJO%20DE%20GRADO>
7. Boyer C, Severino E. Cuidado enfermero en el Control de Crecimiento y Desarrollo a niños de 6 meses a 5 años en la Microred La Victoria, 2016 [Tesis de licenciatura en Internet]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2018 [Citado 20 de agosto 2022]. Disponible de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2001#:~:text=El%20cuidado%20enfermero%20en%20el,salud%2C%20surgiendo%20el%20inter%20C3%A9s%20de>
8. Fundación Baltazar y Nicolas-Mis primeros 3 [Internet]. Sevilla: FB, 2021. España: Que son los Controles de Crecimiento y desarrollo [Citado 20 de agosto 2022]; [1 pantalla] Disponible de: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>
9. Rivera L, Triana A. Cuidado Humanizado de Enfermería. Rev Actual Enferm [Internet] 2007 [Citado 20 de agosto 2022]; 10(4):15-21 Disponible de: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
10. Alvarado J, Bustios R. 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 [Tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2019 [Citado 20 de agosto 2022]. Disponible de: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet] Lima: INEI:2019 Nota de Prensa: Control de crecimiento y desarrollo del niño sano [Citado 20 de agosto 2022] Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/153/>
 12. Andina noticias. Día del niño: más de 9,648,000 menores celebran hoy en el Perú, según cifras del INEI. [Internet]. 2011 [Citado 20 de agosto 2022] Disponible de: <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-nino-mas-9-millones-648000-menores-celebran-hoy-el-peru-906647.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20al%20bolet%C3%ADn%20especial,a%2017%20a%C3%B1os%20de%20edad.>
 13. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2017 Norma Técnica de Salud para el control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menores de 5 años [Citado 21 de agosto 2022] Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
 14. López B. 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 de Lima – Perú, 2014 [Tesis de licenciatura en Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014 [Citado 23 de agosto 2022]; 112p. Disponible de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo febrero-marzo 2019. [Tesis de licenciatura en Internet]. Piura: Universidad de Piura, 2019 [Citado 15 de enero 2022]; 86p. Disponible de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte-2019. [Tesis de licenciatura en Internet] Lima: Universidad Privada del Norte, 2019 [Citado 15 de enero 2022]; 83p. Disponible de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Calizaya L. Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019 [Tesis de licenciatura en Internet]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre G., 2019 [Citado 15 de enero 2022]; 166p. Disponible de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3890>
18. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería

en el Centro de Salud Cooperativa Universal [Tesis de licenciatura en Internet]
Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018 [Citado 15 de enero 2022]; 73p.

Disponible de:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1#:~:text=Su%20objetivo%20fue%20determinar%20la,el%2011%25%20tiene%20satisfacci%C3%B3n%20alta>.

19. Robalino J. Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017 [Tesis de licenciatura en Internet] Ibarra: Universidad Técnica del Norte, 2018 [Citado 15 de enero 2022]; 106p. Disponible de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7347/1/06%20ENF%20849%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

20. Salesforce. [Internet]. España: Madrid, 2019. El valor de medir la satisfacción del cliente [Citado 15 de enero 2023]; [1 pantallas] Disponible de:

https://www.salesforce.com/es/blog/2020/09/valor_medicion_satisfaccion_cliente.html#:~:text=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%3F-,%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20las%20empresas%20deben%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente,generar%20ideas%20para%20nuevos%20desarrollos.

21. Colegio de enfermeros del Perú. Código de ética y deontología. [Internet]. 2020 [Citado 20 de enero 2022]; Disponible de: https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf

22. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la Teoría de Jane Watson, servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión, Lima-Callao 2015. Rev enferm Herediana [Internet] 2016 [Citado 20 de enero 2022]; 9(2):127-136 Disponible de:
23. Cabadas R. La calidad asistencial.: de que estamos hablando. Cir may amb [Internet] 2015 [Citado 04 de febrero 2023]; 20(2):79-82 Disponible de: http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
24. Enfermería Top. Grandes corrientes del pensamiento enfermero [Internet] 2015 [Citado 04 de febrero 2023] Disponible de: <https://enfermeria.top/doc/esquema-fundamentos-enfermeria.pdf>
25. Paredes R. Rol de la enfermera en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años en Atuntaqui 2017 [Tesis de licenciatura en Internet] Ibarra: Universidad Técnica del Norte, 2018 [Citado 04 de febrero 2023]; 93p. Disponible de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8210/1/06%20ENF%20959%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
26. Martins A, Sousa P, Marques R. Confort: contribución teórica a la enfermería. Rev cogitare enferm [Internet] 2022 [Citado 08 de febrero 2023] 27p Disponible de: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/ptVT6P54WZZL5FL94BxNypv/?format=pdf&lang=es>
27. George R, Gámez Y, Matos D, Gonzales I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Rev Infodir [Internet] 2022 [Citado 08 de febrero 2023]; 37 [1 pantalla] Disponible de:

<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588#:~:text=La%20dimensi%C3%B3n%20humana%20de%20la,%2C%20comunicaci%C3%B3n%2C%20competencia%20y%20seguridad.>

28. Colegio de enfermeras (os) del Perú. Código de ética y deontología. [Internet] 1980 [Citado 08 de febrero 2023] Disponible de: <https://17836336414459053140.googlegroups.com>
29. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. [Internet] 2010 [Citado 09 de febrero 2023]; 26 (1): 143-154 Disponible de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
30. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2009 Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud [Citado 09 de febrero 2023] Disponible de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, mi nombre es: Aurora Gavidia Mondragón, Bach. en Enfermería de la Universidad San Martín de Porres, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del Nivel de Satisfacción de las Madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la Enfermera 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.

II. 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 ()

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

3 = SIEMPRE : Cuando lo realiza siempre

2 = A VECES : Cuando lo realiza casi siempre

1 = NUNCA : Cuando nunca realiza esa actividad

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
--------------------	---------	---------	-------

1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED 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 evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y 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: descarte de parásitos, descarte de anemia, 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 que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.			
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 establecimiento de salud.			
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es 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).			

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Satisfacción de las Madres de Niños menores de 5 años sobre la Calidad de la Atención Brindada por la Enfermera en los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Santa Fe Callao 2022

“Habiendo sido informada del propósito de esta, 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/

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la atención brindada por la enfermera del servicio de CRED	Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre de la atención brindada por la enfermera en El consultorio de CRED.	1.- Técnico – científica	Control de peso y talla. Informe de evolución del niño. Realiza examen físico. Realiza desarrollo. Psicomotriz. Orientación integral. Derivación al especialista. Continuidad. Seguridad. Integridad.	Nominal
		2.- Humana	Respeto. Información. Interés. Amabilidad.	Nominal
		3.- Entorno	Comodidad Ambientación limpieza Orden privacidad confianza	Nominal

ANEXO 4: INFORME DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO



GOBIERNO
REGIONAL
CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

DIRECCION EJECUTIVA DE RED DE SALUD BONILLA LA PUNTA

MICRORRED "SANTA FE"

C.S. "SANTA FE"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



H.R.

INFORME N° 711 -2022-GRC/DIRESA/DRBLP-MRSF

A : Doctora
ROSA VILLAR VILLEGAS
DECANA
USMP

ASUNTO : **FACILIDADES PARA TRABAJO DE INVESTIGACION**

REFERENCIA : **OFICIO N°754-2022-D-FOE-USMP**

FECHA : Callao, 09 de Noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted, saludándole cordialmente y a la vez visto el documento de la referencia, informar que se brindaran las facilidades necesarias para que la Señorita Bachiller AURORA GAVIDEA MONDRAGON, egresada de la Facultad de Obstetricia y Enfermería- Escuela de Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres, pueda realizar el trabajo de investigación titulada: 2NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR LA ENFERMERA DEL SERVICIO CRED CEL CENTRO DE SALUD SANTA FE.

Atentamente.

DMCHR/dab
c.c.a.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCION EJECUTIVA DE RED DE SALUD BONILLA - La Punta
MICRORRED SANTA FE
JOSÉ MARIBEL ORJUNGA RUIZ
MEDICO DE FE
C M P 34424

ANEXO 5. FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS

Dr. Mario Herrera Castellanos Docente Postgrado de Pediatría Hospital Roosevelt

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos del Departamento de Pediatría.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Remplazando la fórmula para en número de población 120

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N-1) + (Z^2 * P * Q)}$$

$Z^2 = \text{Nivel de confiabilidad} = 95\% (1.96)^2$
 $P = \text{Probabilidad (+)} = 50\% (0.5)$
 $Q = \text{Probabilidad (-)} = 50\% (0.5)$
 $E = \text{Error} = 50\% (0.5)^2$
 $N = \text{población} = 120$
 $n = \text{Muestra}$

$$n = \frac{120 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (119) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{115.248}{0.2975 + 0.9604} = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 92$$