



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CUIDADO INTEGRAL  
INFANTIL CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

**“SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE  
CINCO AÑOS DEL SERVICIO DE CRED DEL PUESTO  
DE SALUD CRISTO SALVADOR DE VILLA EL  
SALVADOR, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADO INTEGRAL  
INFANTIL CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

**AUTORA:**

**LIC. HINOJOSA BENAVIDES, ELIZABETH**  
<https://orcid.org/0000-0003-3024-4025>

**ASESOR:**

**Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**  
<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

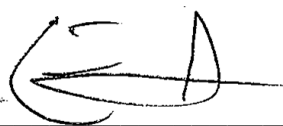
**LIMA – PERU  
2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

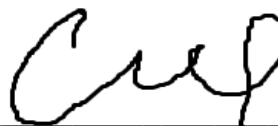
Yo, **HINOJOSA BENAVIDES, ELIZABETH**, con DNI: **09717451**, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el **TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADO INTEGRAL INFANTIL CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO**, de título: **“SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS DEL SERVICIO DE CRED DEL PUESTO DE SALUD CRISTO SALVADOR DE VILLA EL SALVADOR, 2022”**, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **15%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 15 días del mes de mayo del año 2023.



HINOJOSA BENAVIDES, ELIZABETH  
DNI: 09717451



MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY  
DNI: 42248126

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

## INDICE DE SIMILITUD TURNITIN

elizabeth hiojosa

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	

1%

10	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I.INTRODUCCION .....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	24
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>34</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador, 2022.

**Materiales y métodos:** El presente trabajo de investigación es desarrollado considerando los postulados del enfoque cuantitativo, su diseño es descriptivo y transversal. La muestra estará conformada por 103 madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED de un Puesto de Salud en Villa El Salvador. La técnica de recolección de datos será la encuesta y el instrumento que se empleará será el cuestionario de satisfacción de la atención de enfermería. La variable satisfacción sobre la atención de enfermería, presenta 3 dimensiones que son la técnico científico, humana y entorno.

**Resultados:** Los resultados más relevantes del estudio serán mostrados mediante el uso de tablas y figuras debidamente descritas para que sean más entendibles. La estadística descriptiva facilitara el análisis de los datos recolectados en el trabajo de campo.

**Conclusiones:** Los resultados y conclusiones relevantes permitirán al servicio de CRED optimizar la calidad de atención que debe ser oportuna e integral, para así favorecer la salud y bienestar de los niños que ahí se atienden, ello repercutirá en la satisfacción sobre la atención de enfermería en las madres de estos.

**Palabras clave:** Atención de enfermería; Enfermería de atención primaria; Madres; Niño; Menores (DeCS)

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the satisfaction with nursing care in mothers of children under five years of age from the CRED Service of the Cristo Salvador Health Post in Villa El Salvador, 2022.

**Materials and methods:** This research work is developed considering the postulates of the quantitative approach, its design is descriptive and transversal. The sample will be made up of 103 mothers of children under five years of age from the CRED Service of a Health Post in Villa El Salvador. The data collection technique will be the survey and the instrument that will be used will be the nursing care satisfaction questionnaire. The satisfaction variable on nursing care presents 3 dimensions that are technical, scientific, human and environment.

**Results:** The most relevant results of the study will be shown through the use of tables and figures duly described to make them more understandable. Descriptive statistics will facilitate the analysis of the data collected in the field work.

**Conclusions:** The relevant results and conclusions will allow the CRED service to optimize the quality of care, which must be timely and comprehensive, in order to promote the health and well-being of the children who are cared for there, this will affect the satisfaction of nursing care in mothers. of these.

**Keywords:** Nursing Care; Primary Care Nursing; Mothers; Child; Minors (DeCS).

## I. INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción con la atención/cuidado de enfermería es la cuestión clave de la calidad general del servicio médico y se percibe como una diferencia entre las expectativas de los pacientes o sus familias sobre los servicios de enfermería y la percepción de la atención que realmente se brindó. Es una parte integral de la atención holística de enfermería que brinda el potencial para descubrir las necesidades, expectativas, opiniones relacionadas con el servicio y puntos de vista de los pacientes con respecto al respeto de los derechos de los pacientes durante la atención recibida (1)

Una atención de enfermería exitosa debe de incluir una buena comunicación, orientación y educación a los padres, puede mejorar la confianza y capacidad de cuidado de los padres a los hijos en el hogar. Por lo tanto, la comunicación es parte integral del cuidado centrado en la familia (2). En el caso de un niño, la satisfacción con la atención también es evaluada por los padres o tutores, quienes tienen derecho a estar presentes, participar y codecidir los asuntos de atención en salud (3).

El sentido de satisfacción de los padres con la atención está determinado por sus necesidades individuales, experiencias de hospitalizaciones previas y factores externos cambiantes, incluidos los factores sistémicos (4)(5). La calidad de atención percibida de los servicios de salud juega un papel importante en el desarrollo y mejora de los servicios sanitarios. Se ha demostrado que los pacientes que están satisfechos con la calidad de la atención recibida cumplen más con los protocolos de tratamiento recibidos y también recomiendan la atención (6). Lograr la plena satisfacción del paciente requiere cumplir con las expectativas, necesidades y/o deseos en relación con la atención de la salud (7). La satisfacción del usuario se puede definir como el juicio de los pacientes sobre la calidad y la bondad de la atención (8).

Un estudio realizado en el 2020, en Vietnam, en 340 niños, indicaron que la puntuación media de satisfacción de los padres fue de 3,74 en el hospital provincial y de 3,56 en el nacional. Estas diferencias de satisfacción persistieron cuando se ajustaron las características de los padres y los niños en el análisis multivariado. La estancia más prolongada y el empeoramiento del estado de



salud infantil se asociaron con padres que informaron niveles más bajos de satisfacción con la calidad de la atención brindada en el centro de atención médica (9).

Un estudio en el 2022, en Australia, llevaron a cabo una revisión sistemática de 13 estudios, donde señalaron que los padres que recibieron intervenciones de visitas domiciliarias tenían niveles más altos de satisfacción con la atención que aquellos que recibieron atención de rutina o en un centro. La dosis de servicio fue un factor asociado con la satisfacción de los padres, sin embargo, la dirección del impacto en la satisfacción de los padres fue mixta. Otros elementos del cuidado que los padres percibieron como importantes para la satisfacción del servicio incluyeron la relación enfermera-cliente, ser tratado con respeto, empoderamiento y apoyo emocional (10).

Una investigación realizada en el 2021, en Polonia, en 1030 padres de niños hospitalizados, cuyos resultados indicaron que más del 90% de los padres expresaron un alto nivel de satisfacción con la disponibilidad de las enfermeras, el puntaje más bajo, pero aún alto, de satisfacción de los encuestados se observó para la participación de los padres. La mayor satisfacción se observó entre los padres de niños en etapa preescolar, escolar inicial y pubertad, ingresados en el hospital de forma electiva, derivados para evaluación diagnóstica y con estancia hospitalaria inferior a 7 y superior a 28 días (11).

Un estudio en el 2020, en Irán, en 408 padres, cuyos resultados mostraron que la satisfacción con el cuidado fue generalmente positiva y similar para las madres y los padres, tanto para los padres mayores como para los más jóvenes; y entre diferentes tipos de discapacidades del desarrollo. Sin embargo, tanto la satisfacción personal como la infantil disminuyeron cuando los padres reportaron un mayor estrés y cuando cuidaron a los hijos adolescentes y adultos y a aquellos con problemas de conducta. Los padres necesitan recibir apoyo para mantener su motivación y satisfacción con el cuidado si se quiere mantener y mejorar su calidad de vida y la de sus hijos con discapacidad a lo largo de su vida (12).

Un estudio en el 20219, en Brasil, señaló que el índice de satisfacción de los cuidadores fue estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ) cuanto menor fue el

tiempo de espera para el tamizaje del paciente. Una atención brindada de enfermería se asoció con una mayor satisfacción de los padres. Los cuidadores que llevaron a sus hijos al servicio de urgencias por la enfermedad ( $p=0,029$ ) o porque no encontraron médicos en otros hospitales ( $p=0,021$ ) se mostraron satisfechos con el tiempo de espera de este servicio (13).

Un estudio en el 2018, en Nepal, indicó que el 89,88% de las madres estaban satisfechas con el servicio. El nivel de satisfacción fue mayor en los aspectos interpersonales y técnicos (93,82%) de la atención que en los aspectos informativos (91,57%) y declaraciones relacionadas con los establecimientos de salud (91,01%). No hubo asociación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y obstétricas y la satisfacción materna. Las madres analfabetas tenían 2.710 veces más probabilidades de estar satisfechas que las alfabetizadas ( $OR= 2.710$ ;  $IC= 0.343-21.4$ ), también las madres hasta el nivel primario tenían 2.850 veces más probabilidades de estar satisfechas que las púerperas nivel y superior ( $OR=2.850$ ;  $IC 0,622-13,056$ ). Además, en este estudio, las madres posparto que eran multíparas tenían 2.352 veces más probabilidades de estar satisfechas con el servicio de parto que las primíparas ( $OR= 2.352$ ;  $IC= 0.801-6.907$ ). La mayoría (87,1%) de las madres quisiera recibir el servicio de parto la próxima vez en el mismo hospital (14).

Un estudio realizado en el 2021, en Lima-Perú, en 60 padres, cuyos resultados indicaron que predominó un nivel medio de satisfacción en los padres (46.7%), seguido del nivel alto (45%) y bajo (8.3%). La satisfacción se asoció con los siguientes factores: accesibilidad (48.3%), explicación (43.3%), confort (50%), anticipación (51.7%), confianza (46.7%) y seguimiento y monitoreo (61.7%) del personal de enfermería (15). Otro estudio de Lima, llevado a cabo en 60 padres, cuyos resultados indican que la satisfacción de los padres fue alta (77%), seguido del nivel medio (23%). En cuanto a los factores asociados a la satisfacción, son humana (85%), técnico-científico (80%) y entorno (68%) (16).

Una investigación desarrollada en Puno-Perú, en una población total de 200 madres, cuyos resultados indicaron que el 44,44% presentó satisfacción completa, seguido del 48,15% presentó satisfacción media y el 7,41% indicaron insatisfacción. Los factores que se asociaron con la satisfacción de las madres

fueron: cuidado humanístico (61,11%), técnico-científico (59,26%) y entorno (51,85%) (17).

Las enfermeras tienen un papel importante en ayudar a las madres y los padres a aprender, ganar confianza y experimentar el crecimiento de sus menores hijos a medida que pasan por la transición a la paternidad. El conocimiento del apoyo social y la competencia y satisfacción del rol parental tanto en las madres como en los padres mejorará la comprensión de su ajuste a la crianza y guiará las intervenciones para promover una adaptación efectiva a la nueva paternidad (18).

La satisfacción del paciente es un indicador que califica de forma indirecta o directa la calidad del desempeño del personal de salud y el entorno físico del hospital. La satisfacción comprende como la opinión crítica y perceptiva del paciente en relación a la calidad de atención y de servicio de cuidado, puede ser negativo o positivo, de acuerdo a si se cumplió o no con sus expectativas (19).

La satisfacción de los padres, se refiere a la percepción del cliente sobre la atención de salud, el trato y la prestación de cuidados que brinda el personal sanitario a sus hijos menores, es decir es nivel de conformidad y de los padres y ello se refleja en calidad de atención recibida (20).

El servicio de control de crecimiento y desarrollo (CRED), se comprende como un área que vela y evalúa el buen desarrollo de los niños menores de 5 años, llevando a la práctica un actividades periódicas y sistemáticas, para vigilar adecuadamente el crecimiento y desarrollo de los niños y por medio de las evaluaciones detectar riesgos, alteraciones o trastornos, enfermedades, que afecten su salud y su desarrollo (21).

La primera infancia comprende el periodo desde el nacimiento hasta 5 años de edad, esta etapa constituye una etapa de crecimiento y desarrollo cognitivo y físico del niño, esta debe ser supervisada para poder identificar problemas de salud que deben ser atendidos oportunamente (22). El término niño se define como toda aquella persona menor (23).

La atención primaria en salud, es un enfoque de la salud que garantiza salud y una atención de salud centrada en las necesidades de la población desde un

enfoque preventivo promocional, de acuerdo a los grupos etarios se prioriza las acciones de salud y cuidado (24).

El presente trabajo utilizara el instrumento de satisfacción para medir la variable principal, este cuestionario comprende de 6 ítems y 3 dimensiones, las cuales en las posteriores líneas se explicarán detalladamente. En primer lugar, en la dimensión humana se refiere a las funciones que desempeña la enfermera durante el cuidado de su paciente garantizando la seguridad y cuidando de su integridad. La atención humana se refiere a la actitud, amabilidad, empatía, entre otros valores del enfermero y el trato que brinda al paciente, juega un rol importante en la práctica del cuidado humano, el cual debe de ser adecuado y desde un enfoque integral (25).

En segundo lugar, en la dimensión Técnico-científico, se refiere a la capacidad de la enfermería para el manejo y dominio de conocimientos en la práctica de los cuidados dirigidos a los pacientes para brindar una atención de calidad y oportuna. La práctica técnica-científica es un componente clave para el que hacer de enfermería, ya que le permitirá ser más autónoma y brindar una mejor cuidado e información a los familiares sobre el estado del paciente, ayudara a mejorar las intervenciones logrando una mayor eficacia y una recuperación más rápida y optima del usuario, de esta manera, tanto el paciente como la familia se sentirán satisfechos con la atención percibida (26)

En tercer lugar, la dimensión del entorno se refiere al ambiente físico o espacio, donde la enfermera realiza sus intervenciones, el cual debe ser un entorno o ambiente adecuado para la estancia del paciente. El entorno es un aspecto fundamental que se caracteriza por ser estéril, organizado, que garantice privacidad y seguridad al paciente y deber de contar con los elementos y equipos necesarios para promover la comodidad y confianza en el usuario y la familia al momento de las actividades u procedimientos de enfermería (27).

En el presente trabajo se tomará en cuenta la teoría de Hildegard Peplau quien resalta la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal terapéutico, este es un espacio donde se identifican cuatro fases, las cuales son la orientación continúa, la identificación, la explotación y la resolución. Peplau enfatiza que la relación enfermera-paciente potencia el desarrollo interpersonal

terapéutico, la enfermería psicodinámica permite identificar los problemas de los pacientes y a partir de ello ejecutar intervenciones en beneficio de la salud del usuario (28).

Otokwala y colaboradores (29), en Nigeria, en el 2020, efectuaron un trabajo, cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción de las madres con atención de enfermería en un centro terciario”. El trabajo fue transversal, la población fue 115 madres y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción. Los resultados señalaron que en cuanto a la satisfacción predominó el nivel muy satisfechos (48,7%), seguido de parcialmente satisfechos (41,7%) e insatisfechos (9,6%). Mostraron que la educación ( $p=0,00$ ) y ocupación ( $p=0,00$ ) fueron los factores asociados con la satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería. Concluyeron que las madres estaban insatisfechas con la atención recibida por parte del personal de salud.

Odetola y colaborador (30), en Nigeria, en el 2020, realizaron un estudio, cuyo objetivo fue “Valorar la satisfacción materna con la atención perinatal en centros de salud primarios”. El trabajo fue transversal, la población fueron 66 mujeres y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción. Los resultados señalaron que la percepción de las madres fue alta (98,5%) y el 94% y 98% estaban satisfechos con los servicios y los equipos utilizados para su atención. Las causas de insatisfacción fueron un ambiente hospitalario sucio, suministro de agua e instalaciones inadecuadas, distancia de ubicación del hospital, costo de los materiales, pérdida de tiempo, personal con tratos poco idóneos, actitud inadecuada, abuso verbal y físico. Existe una asociación entre ambas variables ( $\chi^2=13,306$ ;  $p=0,0001$ ). Concluyeron que la satisfacción sobre la atención fue buena.

Kruszecka y colaboradores (31), en Polonia, en el 2019, efectuaron un trabajo, cuyo objetivo fue “Evaluar los determinantes de la satisfacción de los padres con la atención de enfermería en las salas de pediatría”. El trabajo fue transversal, participaron 336 padres de niños hospitalizados y el instrumento fue uno de los cuestionarios fue el nivel de satisfacción. Los resultados indicaron que la puntuación media de la satisfacción general de los padres fue alta, ascendiendo a 4,19 puntos. El menor nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería se reportó en padres de niños menores de 6 años, ingresados en modalidad de

emergencia con condición postraumática diagnosticada y aquellos con escolaridad superior. El tiempo de hospitalización, el sexo y la edad de los padres no influyeron en la satisfacción con la atención. Concluyeron que la edad del niño, el modo de ingreso y la educación de los encuestados son determinantes de la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería.

Ccahua (32), en el 2019, en Cuzco-Perú, desarrollo un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de las madres, sobre la atención de enfermería en el servicio CRED“. El estudio fue descriptivo, transversal, participaron 62 madres y el instrumento fue el cuestionario de nivel de satisfacción. Los hallazgos indicaron que, en cuanto a la satisfacción en madres predominó el nivel bajo (82,3%), seguido del nivel medio (14,5%) y alto (3,2%). En cuanto a sus dimensiones, en humana predominó el nivel bajo (50%), seguido del nivel medio (33,9%) y alto (16,1%), en entorno predominó el nivel bajo (96,8%) y nivel medio (3,2%), en técnico-científico predominó el nivel bajo (69,4%), seguido del nivel medio (22,6%) y alto (8,1%). Concluyo que la satisfacción fue baja, debido, que el personal de enfermería no cubre las expectativas que tiene la madre al acudir al consultorio CRED y el ambiente del puesto de salud no es adecuado.

Alarcón y colaborador (33), en Lima-Perú, en el 2021, efectuaron un trabajo, cuyo objetivo fue “Satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería en CRED“. El trabajo fue descriptivo-hipotético, participaron 65 madres y el instrumento fue el cuestionario nivel de satisfacción. Los hallazgos indicaron que, la satisfacción en madres, predominó el nivel alto (93,8%) y regular (6,2%), Según sus dimensiones, en humana predominó el nivel alto (87,7%) y regular (12,3%), en técnico-científico predominó el nivel regular (53,8%) y alto (46,2%) y en entorno predominó el nivel alto (87,7%) y regular (12,3%). Concluyeron que la satisfacción de las madres fue alta, debido que las enfermeras realizan una atención adecuada y el centro cuenta con condiciones idóneas.

Reque (34), en Chiclayo-Perú, en el 2020, desarrollo un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería“. El trabajo fue cuantitativo-descriptivo y transversal, participaron 143 personas y el instrumento fue el cuestionario nivel de satisfacción. Los resultados indicaron, que en cuanto a la satisfacción predominó el nivel insatisfecho (97.2%), seguido de medianamente satisfecho (2,1%) y satisfecho (07%). De

acuerdo a sus dimensiones, en técnico-científico predominó el nivel insatisfecho (91,6%) y medianamente satisfecho (8.4%), en humana predominó el nivel insatisfecho (93%), seguido de medianamente satisfecho (6.3%) y satisfecho (0,7%) y en entorno predominó el nivel insatisfecho (97.9%), seguido de satisfecho (1.4%) y Medianamente Satisfecho (0,7%). Concluyo que las madres estuvieron insatisfechas, debido a la atención brindada por el personal de salud no cumplió las expectativas de las madres.

El profesional enfermero especialista del servicio de CRED, debe ser altamente competente, ya que debe de prestar atención integral y de calidad a los niños menores de 5 años sanos o enfermos que ahí acuden con sus madres. Dicha atención debe llenar las expectativas de la madre, quien debe sentirse satisfecha con los cuidados y orientaciones que le dé el enfermero. De ahí la importancia de poder contar con un enfermero que aproveche este momento en donde la interacción con la madre es fundamental para poder empoderarla en aspectos que contribuyan en que ella muestre una mejor actitud a poder participar decidida y responsablemente en el cuidado de la salud de su menor hijo.

La evidencia científica revisada revela que este problema de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años es poco estudiado, a pesar de ser un tema relevante y prioritario vinculado a la salud infantil. La madre juega un rol crucial en la salud de su menor hijo, por ello se debe educarla y prepararla para que sea una aliada que permita establecer a través de ella los cuidados oportunos y pertinentes en beneficio de la salud y bienestar del menor.

En cuanto a la justificación teórica se puede señalar que, en la revisión bibliográfica hecha en la etapa inicial del estudio, se constató que existen limitadas investigaciones sobre este tema relacionado a la atención en los servicios de CRED y salud infantil. Los documentos revisados en los diferentes repositorios académicos y bases de datos científicas de alcance nacional/internacional evidencian lo señalado. Ante el escaso conocimiento existente, destacar que el desarrollo de este estudio contribuirá con conocimiento científico actualizado que brindará elementos para entender y desarrollar acciones que permitan dar cada vez una mejor atención en el servicio en CRED, en beneficio de las madres y sus niños menores que ahí acuden. Ya

en el marco teórico se señala una teoría de enfermería que se vinculan al tema en desarrollo, específicamente la de Peplau.

En relación a la justificación práctica señalar que todo estudio trae consigo mejoras que beneficiarán la dinámica y eficiencia del servicio de CRED, en este caso los beneficiados directos serán las madres que ahí acuden y sus niños menores que requieren de una atención integral que garantice su adecuado desarrollo.

En cuanto al valor metodológico señalar que el instrumento de medición a ser empleado presenta buenas propiedades psicométricas, además de ser válido y confiable para nuestra realidad. Además, señalar que el estudio en desarrollo se realizara teniendo como marco al método científico, que le da el rigor metodológico necesario para poder obtener resultados válidos y útiles.

El objetivo del presente estudio será determinar la satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador, 2022.



## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Todo estudio se desarrolla teniendo en cuenta una concepción o enfoque, en este caso se asume el cuantitativo, ya que se busca cuantificar numéricamente la magnitud del problema abordado. En cuanto al diseño o ruta a seguir, este estudio es descriptivo/transversal. Es descriptivo ya que contemplara el problema de estudio sin posibilidad de cambios, y es transversal ya que se hará una sola medición al problema identificado en el lapso que dure el desarrollo de la investigación (35).

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

Se trabajará con una población finita de la cual se desprenderá una muestra representativa. Según la información facilitada por los responsables del Servicio de CRED de enfermería del puesto de salud, en un mes acuden un promedio de 150 madres en madres de niños menores de cinco años, este dato promedio se saca de la asistencia de estas madres en los últimos tres meses del año. Para tener al participante idóneo, es preciso uniformizar las características de las madres participantes, para ello se aplicarán los criterios de selección que se detallan en las líneas siguientes:

#### **Criterios de inclusión**

- Madres de niños menores de 5 años que acudan al servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador de forma continua (sus menores hijos deben tener ya historia clínica)
- Madres de menores de 5 años que vivan en la jurisdicción del Puesto de Salud.
- Madres de niños menores de 5 años que tengan la disposición de participar de forma libre y voluntaria en la investigación.
- Madres de niños menores de 5 años que den el consentimiento informado luego de ser informadas.

#### **Criterios de exclusión**

- Madres de niños menores de 5 años que no residan en la zona
- Madres que no cuenten con niños menores de 5 años
- Madres de menores de 5 años que manifiesten no querer ser parte del estudio

-Madres de niños menores de 5 años que no deseen dar el consentimiento informado

Con la población de 150 participantes, se aplicarán los criterios de elección, que finalmente darán 140 participantes. Con dicho dato se calculará la muestra como sigue:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

n	Tamaño de la muestra	<b>102,80</b>
N	Tamaño de la población	140
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1.96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

Finalmente se trabajará con una muestra de 103 madres de niños menores de 5 años. El muestreo a realizarse en esta investigación será probabilístico, de tipo aleatorio sistemático.

### 2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

La variable central será “satisfacción sobre la atención de enfermería”, según su naturaleza es cualitativa de escala ordinal.

#### **Definición conceptual:**

Es un proceso de evaluación continuo que realiza una persona sobre los cuidados de enfermería, basado en el resultado de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo de las vivencias/actitudes/creencias personales (36).

#### **Definición operacional:**

Es un proceso de evaluación continuo que realizan las madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador, sobre los cuidados de enfermería, basado en el resultado de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo de las vivencias/actitudes/creencias personales, ello se expresa en las dimensiones técnico científico, humana y entorno, siendo valorada mediante el cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería.

## **2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Técnica:**

En la investigación en curso será aplicada la técnica de encuesta, esta permitirá abordar a los participantes seleccionados. Esta técnica que se caracteriza por su estructura estandarizada, que le permite abordar a varios participantes al mismo tiempo, esto facilita recolectar muchos datos en tiempos cortos. También es importante señalar su flexibilidad, que le permite adaptarse fácilmente a distintos tipos de escenarios o muestras/poblaciones. Esta técnica es muy utilizada en el desarrollo de estudios de corte cuantitativo del área de ciencias de la salud (37).

### **Instrumento:**

En la actualidad es imprescindible valorar la satisfacción sobre la atención de enfermería, ya que representa un indicador importante de calidad de atención en salud, la opinión del usuario contribuye a conocer el trabajo que se despliega en los servicios de salud. En el presente trabajo de investigación se utilizará el cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años que realizan los controles periódicos de sus niños. Este instrumento fue desarrollado en el año 2020, en el Perú por la investigadora Reque Orreaga Lorena, dicha herramienta de recolección de datos fue diseñada para conocer si el personal de enfermería cumple con las expectativas de los padres. Este cuestionario de satisfacción se destaca por sus propiedades psicométricas que ya fueron realizadas en un estudio y se obtuvieron resultados óptimos, que permiten ser aplicadas en nuestra realidad.

El cuestionario de satisfacción se singulariza por su simplicidad y sencillez en su aplicación en el trabajo de campo y valoración de resultados finales. El cuestionario, consta de 25 ítems y 3 dimensiones, siendo estas las siguientes: la técnica científica (presenta 11 ítems), humana (presenta 9 ítems) y entorno (presenta 5 ítems); para calificar el cuestionario se tiene que tener en cuenta la escala Likert, que va desde siempre=1, a veces=2 y nunca=3 (34).

### **Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

Reque L (34), en el 2020, desarrolló en su estudio la validez de contenido del cuestionario de satisfacción de la atención de enfermería en padres participantes, el cual fue evaluado por 3 jueces expertos, quienes dieron una

valoración de aceptable. La confiabilidad fue calculada a través del coeficiente Alpha de Cronbach cuyo valor fue 0,942 interpretándose como fiable.

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Se harán las gestiones de tipo administrativas pertinentes para poder tener acceso formal a las instalaciones del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador, con ello se podrá tener contacto con las madres de niños menores de cinco años.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La actividad de trabajo de campo será realizada durante el mes de diciembre del presente año. Informada cada participante, se le hará entrega del cuestionario, habiéndose previsto que con cada participante se tomará un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos para poder completar los datos requeridos. Al estar aun en emergencia sanitaria en el país, se tomarán en cuenta los protocolos sanitarios recomendados para poder abordar sin riesgo alguno a cada madre participante.

## **2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Culminada la recolección de toda la información planificada en el trabajo de campo, esta será revisada y subsanada para evitar la presencia de datos erróneos y perdidos. La información recolectada será exportada al programa estadístico SPSS versión 26, ahí a través de herramientas de la estadística descriptiva, serán analizados para obtener las magnitudes de la variable principal y sus respectivas dimensiones. Los hallazgos más relevantes, serán presentados en tablas/figuras, los cuales tendrán su debida descripción que permita entenderlos. Con dichos resultados, se elaborará finalmente las secciones siguientes y la síntesis del estudio que son las conclusiones.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

La bioética se hace cada vez más necesaria a partir de la década de los 70, ya que al desarrollar un estudio clínico o del área de salud donde participen seres humanos, se debe resguardar conductas de integridad, respeto de los derechos y decisiones de las personas involucradas, evitando excesos como lo sucedido en el experimento Tuskegee llevado a cabo en Alabama-EEUU entre los años 1932-1972. Es por ello que durante el desarrollo de este estudio serán

considerados la aplicación de lineamientos bioéticos que garanticen su buen conducir y el respeto a los participantes que son madres de niños menores de 5 años. El proceder bioético en esta investigación se desprende de los lineamientos establecidos en la Declaración de Helsinki (38), que enfatiza el respeto de lo que decidan los participantes y el uso correcto del consentimiento informado; y el Reporte Belmont (39) que enfatiza en la aplicación de principios de la bioética. En las líneas posteriores se explica cómo serán aplicados en la práctica:

### **Principio de autonomía**

Todo participante tiene el derecho de decidir con autonomía su ingreso y permanencia en el estudio, lo cual deberá ser respetado. La aplicación correcta del consentimiento informado es parte de este principio (40).

Sera explicado a cada madre de niños menores de cinco años como será su participación y luego se les solicitará den su consentimiento.

### **Principio de beneficencia**

Se debe buscar brindar el máximo beneficio al participante (40).

A cada madre de niños menores de cinco años participantes se les dará a conocer los aspectos positivos y beneficios que se desprenderán del estudio.

### **Principio de no maleficencia**

Se debe evitar riesgos o daños, que puedan perjudicar al participante (41).

Se explicará a cada madre de niños menores de cinco años participantes que el estudio no implica riesgo alguno para ellas o para sus hijos.

### **Principio de justicia**

Hace énfasis en la distribución con sentido de equidad de los beneficios a obtenerse producto del estudio (42).

A todas las madres de niños menores de cinco años se les dará las mismas oportunidades al momento de interactuar.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																				
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Reconocimiento del problema																					
Búsqueda de bibliografía																					
Desarrollo de situación problemática-marco teórico-antecedentes																					
Desarrollo de la importancia-justificación																					
Elaboración del objetivo del estudio																					
Desarrollo de enfoque- diseño																					
Determinación de la población,																					
Elección de la técnica e instrumento																					
Desarrollo de aspectos bioéticos.																					
Desarrollo del análisis de los datos																					
Desarrollo de aspectos administrativos																					
Desarrollo de anexos.																					
Revisión del estudio																					
Aprobación de la investigación																					

### 3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2022				TOTAL
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	s/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1440				1440
USB	35				35
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	5				5
Hojas bond		19			19
<b>Materiale Bibliográfico</b>					
Libros	76	83	14		173
Fotocopias	37	27	48	16	128
Impresiones	52	14		38	104
Espiralado	9	26		57	92
<b>Otros</b>					
Movilidad	51	25	29	50	155
Alimentos	57	13			70
Llamadas	43	32	11		86
<b>Recursos Humanos</b>					
Asesor	320				320
<b>Imprevistos*</b>		150		200	250
<b>TOTAL</b>	2 125	389	102	361	2 877

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Akbiyik A, Akin Korhan E, Kiray S, Kirsan M. The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcomes. *Creat Nurs*. [revista en Internet] 2020 [acceso 1 de julio de 2022]; 26(1):e8-e18. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32024743/>
2. Ding X, Zhu L, Zhang R, Wang L, Ting T, Latour J. Effects of family-centred care interventions on preterm infants and parents in neonatal intensive care units. *Aust Crit Care*. [revista en Internet] 2019 [acceso 2 de agosto de 2022]; 32(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30554939/>
3. European Association for Children in Hospital. The right to medical treatment is also a fundamental right for children. The best interests of the child should always be taken into consideration [sede Web]. Europa: EACH; 2022 [actualizado en el 2022; acceso 1 de julio de 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://each-for-sick-children.org/>
4. Risser N. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res*. [revista en Internet] 1975 [acceso 1 de julio de 2022]; 24(1): 1-2.
5. Smoleń E, Ksykiewicz A. Nurses' professionalism as a component of evaluation of parents/caregivers satisfaction with nursing care. *Med Pr*. [revista en Internet] 2018 [acceso 1 de julio de 2022]; 66(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26536971/>
6. Hekkert K, Cihangir S, Kleefstra S, Berg B, Kool. Patient satisfaction revisited: a multilevel approach. *Soc Sci Med*. [revista en Internet] 2009 [acceso 30 de junio de 2022]; 69(1): 1-2.
7. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess*. [revista en Internet] 2002 [acceso 30 de junio de 2022]; 6(32): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12925269/>
8. Iloh G, Ofoedu J, Njoku P, Odu F, Ifedigbo C, Iwuamanam K. Evaluation of



- patients' satisfaction with quality of care provided at the National Health Insurance Scheme clinic of a tertiary hospital in South- Eastern Nigeria. Niger J Clin Pract [revista en Internet] 2012 [acceso 30 de junio de 2022]; 15(4): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23238200/>
9. Nguyen A, Nguyen N, Phan P, Eeuwijk P, Fink G. Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals: evidence from Vietnam. BMC Health Serv Res. [revista en Internet] 2020 [acceso 30 de junio de 2022]; 20(1): 1-18. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7082960/#CR2>
  10. Kanda K, Blythe S, Grace R, Kemp L. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review. BMC Health Serv Res. [revista en Internet] 2022 [acceso 30 de junio de 2022]; 22(1): 1-22. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8895511/>
  11. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smoleń E, Ogórek K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland-Cross-sectional study. PLoS One. [revista en Internet] 2021 [acceso 30 de junio de 2022]; 16(11): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34797888/>
  12. Samadi S, McConkey R, Boghrabadi G. Parental Satisfaction with Caregiving across the Life Span to Their Children with Developmental Disabilities: A Cross-Sectional Study in Iran. Int J Environ Res Public Health. [revista en Internet] 2020 [acceso 30 de junio de 2022]; 17(5): 1-2,. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32121366/>
  13. Oliveira G, D'Innocenzo M. Family satisfaction with the flow of care in the Pediatric Emergency Service. Rev. Bras. Enferm. [revista en Internet] 2019 [acceso 30 de junio de 2022]; 72 (2): 1-12. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/6Skp5KywHHkTvP99pFpwVdt/?lang=en#>
  14. Panth A, Kafle P. Maternal Satisfaction on Delivery Service among Postnatal Mothers in a Government Hospital, Mid-Western Nepal. Obstetrics and Gynecology International [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]; 2018(1): 1-14.
  15. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del Instituto

- Nacional de Salud del Niño [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2021. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel\\_PomaAsmat\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9458/Nivel_PomaAsmat_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Mendoza E. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo 2019 [tesis especialidad]. Lima-Perú:Universidad Norbert Wiener; 2020. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4609/T06\\_1\\_42534681\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4609/T06_1_42534681_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  17. Quispe M. 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 [tesis titulación]. Puno-Perú: Universidad Nacional Del Altiplano; 2018. 2018 [Internet]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Zheng J, Sun K, Aili S, Yang X, Gao L. Predictors of postpartum depression among Chinese mothers and fathers in the early postnatal period: A cross-sectional study. *Midwifery* [revista en Internet] 2022 [acceso 30 de junio de 2022]; 105(1): 1-9. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0266613821003089>
  19. Goodman J. Technical assistance research program (TARP). [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=TARP+Technical+Assistance+Research+Programs&publication\\_year=1986&";](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=TARP+Technical+Assistance+Research+Programs&publication_year=1986&) 1986.
  20. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 1966 [revista en Internet] 2005 [acceso 1 de julio de 2022]; 83(4): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16279964/>
  21. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Lima - Perú; 2017. Disponible en: [https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA\\_CRED.pdf](https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA_CRED.pdf)
  22. United Nations Cultural Scientific and Educational Organization. Early childhood care and education [Internet]. Londres-Reino Unido; 2021.

- Disponible en: <https://es.unesco.org/themes/atencion-educacion-primera-infancia>
23. United Nations Children's Fund. Convention on the Rights of the Child: version for children [Internet]. Nueva York-Estados Unidos; 2022. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/convencion-version-ninos>
  24. World Health Organization. Primary health care [Internet]. 2021. Ginebra-Suiza; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
  25. Galvin K, Sloan C, Cowdell F, Ellis C, Pound C, Watson R, et al. Facilitating a dedicated focus on the human dimensions of care in practice settings: Development of a new humanised care assessment tool (HCAT) to sensitise care. *Nurs Inq.* [revista en Internet] 2018 [acceso de 1 julio de 2022]; 25(3): 1-2.
  26. Abdullahi k, Ghiyasvandian S, Hasanpour M. Theory-Practice Gap: The Knowledge and Perception of Nigerian Nurses. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [revista en Internet] 2022 [acceso 1 julio de 2022]; 27(1): 1-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8865244/>
  27. Williams M. The physical environment and patient care. *Annu Rev Nurs Res.* [revista en Internet] 1988 [acceso 1 julio de 2022]; 6(1): 1-2. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3291917/>
  28. Alligood M, Tomey A. *Nursing models and theories.* 9° Edition. United States: Elsevier; 2018.
  29. Otokwala O, Peretomode E, Peretomode E, Amadi E, Diorgu F. Mothers' Satisfaction With Nursing Care Received By Pediatric Patients In A Tertiary Hospital In South-South Nigeria. *International Journal of Nursing and Health Science* [revista en Internet] 2020 [acceso 30 de junio de 2022]; 6(2): 1-5. Disponible en: <https://www.internationaljournalssrg.org/IJNHS/2020/Volume6-Issue2/IJNHS-V6I2P106.pdf>
  30. Odetola T, Fakorede E. Assessment of Perinatal Care Satisfaction Amongst Mothers Attending Postnatal Care in Ibadan, Nigeria. *Ann Glob Health.* [revista en Internet] 2018 [acceso 30 de junio de 2022]; 84(1): 1-19. Disponible en:

- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6748216/>
31. Kruszecka A, Smoleń E, Cepuch G, Ogórek K, Perek M, Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards—A Preliminary Report. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [revista en Internet] 2019 [acceso 1 de agosto de 2022]; 16(10): 1-5.
  32. Ccahua L. Nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huaroscondo-Cusco, 2019 [tesis Bachiller]. Cuzco-Perú: Universidad Andina del Cuzco; 2019. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  33. Alarcon R, Ingaruca D. Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021 [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70440/Alarcon\\_MRG-Ingaruca\\_DLCDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70440/Alarcon_MRG-Ingaruca_DLCDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  34. Reque L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza [tesis maestría]. Chiclayo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
  35. Eyler A. *Research Methods for Public Health*. New York - Estados Unidos: Springer; 2021. 419 p.
  36. Febres-Ramos Richard, Mercado-Rey Miguel. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [revista en Internet] 2020 [acceso 03 de octubre de 201822]; 20(3): 397-403.
  37. Nardi P. *Doing Survey Research. A Guide to quantitative methods*. 4ª ed. Londres-Inglaterra: Editorial Routledge; 2018. 272 p.
  38. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *World Medical Association* [revista en Internet] 2021 [acceso 6 de octubre de 2022]; 20(59): 1-15 [Internet]. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma->

declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/

39. Brothers K, Rivera S, Cadigan R, Sharp R, Goldenberg A. A Belmont reboot: Building a normative foundation for human research in the 21st Century. *J Law Med Ethics* [revista en Internet] 2019 [acceso 04 de octubre de 2022]; 47(1): 1-8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6587582/pdf/nihms-1036525.pdf>
40. Levitt D. Ethical decision-making in a caring environment: The four principles and LEADS. *Healthcare Management Forum* [revista en Internet] 2014 [acceso 4 de octubre de 2022]; 27(2): 105-107. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.hcmf.2014.03.013?journalCode=hmfa>
41. Masic I, Hodzic A, Mulic S. Ethics in medical research and publication. *Int J Prev Med* [revista en Internet] 2014 [acceso 3 de octubre de 2022]; 5 (9): 1-12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4192767/>
42. Cantu P. Bioetica e investigacion en salud. 4ª ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.

## **ANEXOS**

## Anexo A. Matriz de Operacionalización

Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022							
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Número de Items e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción sobre la atención en enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Es un proceso de evaluación continuo que realiza una persona sobre los cuidados de enfermería, basado en el resultado de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo de las vivencias/actitudes/creencias personales (36).	Es un proceso de evaluación continuo que realizan las madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa El Salvador, sobre los cuidados de enfermería, basado en el resultado de como interaccionan las expectativas de este y la atención recibida, dependiendo de las vivencias/actitudes/creencias personales, ello se expresa en las dimensiones técnico científico, humana y entorno, siendo valorada mediante el cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería.	Técnico científico	-Control de peso y talla -Informe de evolución del niño -Realiza examen físico -Realiza desarrollo psicomotriz -Orientación integral -Derivación al especialista - Continuidad -Seguridad -Integralidad	Insatisfecho	59-75
	Ordinal			Humana	-Respeto -Información -Interés -Amabilidad	Medianamente Satisfecho	42-58
				Entorno	-Comodidad -Ambientación -Limpieza -Orden -Privacidad -Confianza	Satisfecho	25-41

## **Anexo B. Instrumento de recolección de datos**

### **ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN EL CONSULTORIO DE CRED**

#### **I. PRESENTACION**

Estimado(a), soy alumna de especialidad enfermería, se le invita a usted a participar en este estudio, que busca determinar la satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador. Los datos serán confidenciales.

**Edad en años:**

**Estado civil actual:**

Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( ) Divorciada ( ) Viuda ( )

**Nivel de instrucción:**

Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Estudios técnicos ( ) Estudios universitarios ( )

#### **II. CUESTIONARIO**

Indique con qué frecuencia presenta este tipo de situaciones:

**1: Siempre 2. A veces 3. Nunca**



	Items	1	2	3
<b>Humana</b>				
1	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide amablemente.			
2	La comunicación de la enfermera es clara			
3	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
4	En la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado			
5	La enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño			
6	La enfermera le pregunta si comprendió lo explicado.			
7	La enfermera le informa la importancia de las vacunas			
8	La enfermera le presta atención a la conducta de su niño			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño y/o felicita su asistencia.			
<b>Técnico-Científica</b>				
10	La enfermera toma las medidas de peso y talla de su niño			
11	La enfermera registra el peso/ talla en el carnet de CRED y le explica el estado nutricional de su niño			
12	La enfermera se lava las manos antes y después de examinar a su niño			
13	La enfermera examina a su niño desde la cabeza a los pies.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a su niño cuando lo evalúa.			
15	La enfermera valora el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes cuando lo evalúa			
17	La enfermera aclara sus dudas sobre la crianza de su niño			
18	La enfermera le orienta sobre los cuidados de su niño en el hogar			
19	Ante un problema de salud de su niño, la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera y de atención es adecuada.			
<b>Entorno</b>				
21	El consultorio CRED es limpio y ordenado.			
22	El consultorio CRED es adecuado para el confort de tu niño			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas son seguras del consultorio para tu niño			
25	Las instalaciones del consultorio son adecuadas			

## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

Saludos, se le invita a participar en el presente estudio en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022

**Nombre del investigador principal:**

-Hinojosa Benavides Elizabeth

**Propósito del estudio:** Determinar la satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del Servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022

**Beneficios por participar:** Conocerá los hallazgos del trabajo por los medios más idóneos, los cuales podrían ser de bastante utilidad en su desempeño laboral.

**Inconvenientes y riesgos:** No habrá riesgo alguno, ya que se pedirá responder un cuestionario.

**Costo por participar:** El participante no realizara ningún gasto durante el trabajo.

**Confidencialidad:** La información del participante será protegido por los investigadores responsables. La información estrictamente confidencial y el participante no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** El participante tiene la libertad de abandonar el trabajo en todo momento, sin sanción de los beneficios.


**Consultas posteriores:** Si el participante presenta inquietudes durante el desarrollo de este estudio, puede dirigirse a Hinojosa Benavides Elizabeth, coordinadora de equipo (teléfono móvil N° 901 516 160) o al correo electrónico: [abetheli@gmail.com](mailto:abetheli@gmail.com)

**Participación voluntaria:**

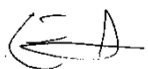
Su participación en este trabajo es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro haber leído y comprendido, tuve el tiempo necesario para realizar preguntas, las cuales fueron absueltas óptimamente, no he sido coacción ni influido indebidamente a participar o continuar en la investigación y finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Hinojosa Benavides Elizabeth	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil 901 516 160	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

**\*Certifico que he recibido una copia del documento.**



.....  
Firma del participante