



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

**“SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN
CREDEN MADRES DE MENORES DE UN AÑO EN UN
HOSPITAL DE LIMA 2021”**

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

AUTOR:

LIC. PEÑARANDA SALAZAR, LORENA CAROL

ASESOR:

**MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

LIMA – PERÚ

2021

Índice General

I. INTRODUCCIÓN	6
II. MATERIALES Y METODOS	11
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS	22

Índice de Anexos

Anexo A Operacionalización de la variable	22
Anexo B Instrumento de recolección de datos	23
Anexo C Consentimiento informado	25

RESUMEN

Objetivo: Identificar la satisfacción con la calidad de atención en madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo de un Hospital, durante el año 2021.

Materiales y métodos: El enfoque en este estudio es cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada aproximadamente por 900 madres de niños menores de un año que acuden al servicio de Control de crecimiento y desarrollo. La técnica que se utilizará para este estudio será la encuesta y el instrumento en este caso es Likert modificada, de la autora Bertha Milagros López Tirado, que consta de 20 ítems y 3 dimensiones (técnico-científica, humana y entorno). Las opciones de respuesta son tres: "1" nunca, "2" a veces y "3" siempre; siendo la puntuación de 60 la mayor, a más puntaje mayor satisfacción de las madres con la calidad de atención.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención de enfermería, calidad de la atención de salud. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: Identify satisfaction with the quality of care in mothers of children under one year of age treated in the growth and development control office of a hospital, during the year 2021.

Materials and methods: The approach in this study is a quantitative, non-experimental cross-sectional design. The population will be made up of approximately 900 mothers of children under one year of age who attend the Growth and Development Control service. The technique that will be used for this study will be the survey and the instrument in this case is modified Likert, by the author Bertha Milagros López Tirado, which consists of 20 items and 3 dimensions (technical-scientific, human and environment). The answer options are three: "1" never, "2" sometimes and "3" always; The score of 60 being the higher, the higher the score, the higher the satisfaction of the mothers with the quality of care.

Keywords: Patient satisfaction, nursing care, quality of health care. (Source: DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Los primeros años de vida son fundamentales para todas las personas, porque se van adquiriendo habilidades físicas, intelectuales y emocionales que permitirán desenvolverse e integrarse a la sociedad; asistirlo con afecto, alimentación y estímulos favorecerá que crezca y desarrolle de acuerdo con su edad (1).

La madre realiza una labor muy valiosa y trascendental en asistir en todos los aspectos, así como de alimentar y proteger a su niña o niño, en el primer año de vida, por ser frágil e indefenso, para hacer frente al entorno, a la comunidad, parte de su rol y protección también es acudir a los establecimientos de salud, para recibir asistencia médica y atenciones preventivas, y cumplir con su calendario de vacunas (2).

La Organización Mundial de La Salud y la Organización Panamericana de la Salud, sostienen que, para mejorar el acceso y coberturas de atención en salud primaria, se debe revisar las funciones que desempeñan las enfermeras; en una revisión sistemática en Estados Unidos, del año 2015, resultó una alta tasa de satisfacción usuaria, la población considera que proporciona más información y asesoramiento a comparación con otros profesionales, mejorando así la salud de la población (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), determinó las causas que limitan el acceso a establecimientos de salud, como son: los recursos del establecimiento, infraestructura, materiales, equipos; considerando también como limitante la decisión de las personas, que para acudir a un establecimiento hacen un análisis previo de su situación, costo beneficio (4).

En el Perú se ha establecido una política nacional denominado: “primero la infancia”, con estrategias y acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de niñas y niños desde un enfoque integral, acciones que se brindan en todos los establecimientos de salud del país, siendo uno de ellos el control de crecimiento y desarrollo de los niños, considerándolo prioritario para la relación entre el sistema de salud y las familias, para mejorar el estado de salud de la población infantil (5). Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú, en su informe final del censo 2017, observaron que la población con mayor cobertura en seguro de salud con 84,7%, es el grupo de menores de 15 años, y que si acuden a

establecimientos de salud de Ministerio de Salud o EsSalud, siendo los infantes los que más acceden a los servicios, al control de crecimiento y desarrollo (6).

En el Perú, resultó que el 28% de niños menores de tres años, acudieron de manera periódica a sus respectivos controles, 44,9% de madres no cumplen con el número adecuado de controles de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 1 año. Los enfermeros realizan la atención en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, donde interactúan con la madre, el cumplimiento de los controles depende de cómo percibe la madre la atención de enfermería (7).

El Seguro Social del Perú – EsSalud, en el año 2016 emitió la resolución N°393, en el que promueve el cumplimiento de modelos de atención, caracterizados en lograr que los pacientes perciban haber recibido atención que cubra con sus expectativas, sus necesidades, trato, infraestructura adecuada, equipos e insumos completos, personal calificado, detectar una falla en alguno de los componentes ayudará a desarrollar actividades para mejorar el servicio; considera también que una forma de medir la calidad es mediante el indicador: porcentaje de usuarios externos satisfechos en consulta externa (8).

Integrar la comunidad y los centros de salud, dependen de la percepción sobre las atenciones del establecimiento de salud, al que acuden, respecto a todo el proceso de atención, la comunicación con el profesional de la salud, los recursos utilizados y el lugar; la satisfacción del usuario es un elemento importante para valorar la calidad de atención; una forma de evaluar la satisfacción es encuestando a los usuarios, en el que se incluye factores que se deben mejorar (9).

El control de crecimiento y desarrollo son acciones basadas en la norma técnica, de forma ordenada con periodos establecidos, evalúa el estado nutricional, el desarrollo de los niños, examen físico, entre otros, en el caso de los menores de un año, los controles son mensuales, ejecutadas por licenciadas en enfermería. El cuidado de enfermería es una dinámica que se desarrolla entre la enfermera y el paciente, en donde ambos deben estar comunicados entre sí, mejora los conocimientos y las prácticas de las familias y la comunidad, y mejorar las condiciones de salud de los niños para disminuir la morbi- mortalidad (10).

La calidad de la atención en salud es la prestación de servicios de manera estandarizada y segura, donde el paciente es el centro de la atención y de la cual se espera obtener resultados que sean medibles y generen mejoramiento continuo (11).

Según Avedis Donabedian las dimensiones de la calidad en salud son: humana, técnico- científica, y del entorno. La dimensión humana, referida a la interacción de los usuarios del servicio y personal de salud, con características como el respeto, el trato, la ética, información e interés. El respeto a los derechos de los usuarios del servicio, sin distinción de raza, cultura, religión, economía, etc. El trato es tener empatía, amabilidad en la atención del paciente. La ética relacionada con el comportamiento del personal profesional de enfermería. La información que transmite la enfermera debe ser veras, con términos claros para que lo entienda el usuario del servicio. El Interés que se da a cada caso, entender las necesidades del usuario. En tanto la dimensión del entorno, importante también porque se refiere al lugar donde espera ser atendido, donde se da la atención, que debe ser accesible, limpio, ordenado privado y seguro, un lugar agradable de fácil acceso (12).

La dimensión técnico-científica, que tiene que ver con la efectividad, eficacia, eficiencia, atención continua e integral. La efectividad se refiere a los cambios, efectos evidenciados en la salud del niño, luego de su atención en el servicio de salud. La eficacia considera cumplir las normas técnicas de la atención integral del niño, con el fin de alcanzar una óptima calidad del servicio. Eficiencia es cómo se utilizan los recursos con los que cuenta el servicio. Atención continua es brindar el servicio permanente, sin interrupciones. Integral se refiere a que se dé el control de crecimiento y desarrollo, teniendo en cuenta cada caso, con su contexto familiar (13).

La satisfacción es cuando se ha cubierto necesidades de los usuarios de un servicio, durante la interacción entre el usuario y el profesional de enfermería, de ello dependerá si continúa o no acudiendo al establecimiento de salud, Al medir la satisfacción del usuario se intenta entender, comparar, analizar cuantitativa y cualitativamente, el servicio que se ofreció o prometió con lo que percibió el cliente, las desviaciones se consideran que no hay calidad (14) (15).

Las madres son mujeres dedicadas a la crianza de sus niños, como es alimentar, guiar, estimular, educar, dar afecto, para integrarlo a la sociedad, así mismo es la responsable de llevarlo a los establecimientos de salud, para atención preventiva, curativa o rehabilitación; las madres como usuarias de los servicios de salud, al acudir al control de crecimiento y desarrollo, perciben el proceso de atención del servicio, la satisfacción se basa si siente que se resolvió sus dudas y sus

problemas, la relación con la licenciada en enfermería que la atendió, así como el lugar de atención (16).

Al proceder con las búsquedas de antecedentes, en Boyacá - Colombia, el año 2018, realizaron un estudio a 282 madres usuarias de consulta externa del servicio de control de estado nutricional y desarrollo, el 70% manifestó haber sentido satisfacción durante su atención, resaltando que es importante realizar actividades que contribuyan a mejorar la infraestructura, los materiales, los procesos de atención(17).

En Free State y Gauteng- Sudáfrica, el 2016, en un estudio, el 90% de madres de los pacientes asistentes al establecimiento de salud, para su evaluación nutricional, se sintieron satisfechos, de esta forma se adhieren a los planes de tratamiento y tienen mejores comportamientos de búsqueda de salud, las enfermeras deben seguir escuchando, respetando y tratando a sus pacientes con cortesía, y también Implementar horarios de trabajo eficientes para reducir los tiempos de espera de los pacientes (18).

A nivel nacional se encontró un estudio realizado en el Distrito del Rímac, en el año 2017, participaron 80 madres que acudían al establecimiento de salud, al área de Cred, manifestaron que el 65% tiene baja satisfacción en la dimensión técnico-científica (19).

En Sullana el año 2018, se realizó un estudio a las madres que acudían al centro de salud El Obrero, específicamente para control de crecimiento y desarrollo, el 54,9% tienen una mediana satisfacción en su atención, respecto al ambiente físico, a los equipos utilizados (20).

En Chaclacayo, el año 2018, presentaron un estudio en el que 88% de madres que participaron, resulto que se sintieron satisfechas con la atención recibida, manifestaron que la Licenciada que atiende a sus niños en el control, ha tenido un buen trato, con los niños y con ellas, resolvió sus interrogantes, el ambiente es adecuado y accesible (21).

En un estudio en Arequipa, del año 2018, el 75% de madres que acudieron con sus niños al Cred, cubrieron sus expectativas en toda la atención, la percepción de las madres es relevante, para mantener las condiciones adecuadas para atender y que sean aceptables para las madres y sus niños (22).

En otro estudio en el distrito del Rímac, año 2019, el 48,4% de las madres que llevaron a sus infantes al control, presentó una satisfacción media, la mayoría manifestó que se sintieron seguras con el entorno.(23).

En Contumaza, en el 2020, en un estudio, el 97,2% madres atendidas en Cred, refirieron estar insatisfechas, manifestando que no se sintieron bien con la atención de la Licenciada, ni con el ambiente donde fueron atendidas, recomendando que se elabore planes de mejora, siendo uno de los temas importantes la sensibilización y capacitación (24).

El valor teórico de este estudio es porque presentara información sobre la percepción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo en cuanto a su calidad de atención, como es el caso de un Hospital de EsSalud, ubicado en el Distrito de San Juan de Lurigancho, donde no se ha realizado estudios sobre este tema en Cred, teniendo en cuenta la base científica.

El valor práctico es que dará información sobre el tema de estudio, que permitirá mejorar el proceso de atención de enfermería durante la atención en el crecimiento y desarrollo, será una forma de saber si estamos haciendo bien nuestra función, si se está respetando las normas técnicas, o si se deben hacer mejoras de la calidad. Es relevante para la sociedad, por que favorecerá a acceder a una atención de enfermería que va a satisfacer al binomio madre- niño.

El valor metodológico del presente estudio reúne las condiciones temáticas y metodológicas para ser considerado factible, se utilizará para este estudio un instrumento de recolección de datos, elaborado y validado.

En base a las experiencias durante la atención en los consultorios donde se realizan los controles, se observa a las madres que acuden para conocer cómo se encuentra su niño, de un mes a otro; durante el control se le brinda consejería y orientación con la finalidad de mejorar sus conocimientos y prácticas saludables; al retornar la madre y el niño al siguiente control se identifica si han mejorado, o siguen con inadecuados cuidados, respecto a su crecimiento y desarrollo; y también se ha presentado deserción al programa, desconocemos si las madres están o no satisfechas con la atención recibida, si se ha cubierto sus expectativas o no.

El objetivo del presente estudio es identificar la satisfacción con la calidad de atención en madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo de un Hospital, durante el año 2021.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación.

El estudio será realizado bajo el enfoque cuantitativo, el cual consiste en investigar de manera ordenada, examina datos referentes a la variable, expresado en números (25).

El estudio será de diseño no experimental porque va a observar una situación, sin intervenir la variable (26).

El estudio será de corte transversal ya que observará la presencia de una condición en un determinado tiempo (27).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población se encontrará formada por las madres de niños menores de un año que acuden al servicio de Control Cred en el año 2021, y que son un aproximado de 900 madres.

La muestra ha sido calculada según fórmula para poblaciones finitas considerando la variable de naturaleza cualitativa, de la siguiente forma:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{900 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 (899) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3\,457.44 \times 0.25}{2.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{864.36}{3.2079}$$

$$n = 269.4473$$

n= muestra

N= población

Z= Nivel de confianza 1,96

d= Resto de confianza 0,05

p= Certeza 0,5

q= Error 0,5

Reemplazando los valores, considerando un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 1.96 (k), la muestra estará conformada por 269 madres de niños y niñas menores de un año.

El muestreo que se empleará será de tipo probabilístico aleatorio simple, por el cual se hará un sorteo de entre toda la población de niños, para elegir a las 269 madres de niños y niñas menores de un año que participarán en el estudio.

2.3 Variable de investigación

Definición conceptual.- La satisfacción con la calidad de atención Cred es cuando se ha cubierto necesidades de los usuarios respecto a la prestación de servicios, de manera estandarizada y segura durante la interacción entre el usuario y el profesional de enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo (28).

Definición operacional. - La satisfacción con calidad de atención Cred en madres de menores de un año, es cuando las madres perciben y expresan sobre la prestación de servicios, de manera estandarizada y segura durante su permanencia en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizará para este estudio será la encuesta, que consiste en una forma ordenada y eficaz de adquirir datos, con interrogantes a los participantes del estudio (29).

El instrumento en este caso es Likert modificada, que es frecuentemente usado en encuesta, es una forma de medir si se está o no de acuerdo con algo, pero también se incluirá una alternativa intermedia, para no forzar la posición de las encuestadas en el presente estudio, con ítems legibles y claros (30).

El instrumento ha sido construido por Bertha Milagros López Tirado, en su tesis realizada el año 2015, aplicada en el año 2015, en un Hospital de la ciudad de Lima. Consta de presentación, datos generales, instrucciones y 20 ítems. La autora del instrumento procedió a validarlo mediante juicio de expertos integrado por 8 licenciadas en enfermería: 4 especialistas en salud pública, 1 especialista en crecimiento y desarrollo, y 3 enfermeras dedicadas a la docencia; luego fue

procesado en la tabla de concordancia y la prueba binomial, el cual resulto una concordancia menor de 0,05. Posteriormente la Lic. Lopez, empleo el instrumento en una prueba piloto, determino la validez con la prueba ítem test coeficiente de correlación Pearson en el que $r > 0,2$ los ítems fueron válidos y la confiabilidad con la prueba α de Crombach = 0,83 (31).

2.5 Plan de recolección de datos

Con la finalidad de adquirir datos para el estudio se presentará una solicitud dirigida al director del Hospital Aurelio Diaz Ufano Y Peral de EsSalud, el Hospital se encuentra situado en Jr. Rio Majes s/n Urbanización Los Pinos del distrito de San Juan De Lurigancho.

Luego de ser aprobado, se ubicará a las madres de los niños menores de un año, que asisten al servicio de control de crecimiento y desarrollo, a quienes se les pedirá su consentimiento para resolver el instrumento del estudio.

Las encuestas se aplicarán en el segundo trimestre del año 2021, en un tiempo aproximado de 20 minutos por cada participante.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los datos adquiridos serán ingresados a un archivo Excel, el cual contendrá un libro codificado.

Los resultados, van a hacer interpretados basándose en puntajes, evaluando la variable como satisfacción de la calidad de atención Cred como alta, media y baja.

El análisis estadístico será mediante el software Spss versión 26.

Se utilizarán los estadísticos descriptivos, que son técnicas que describirán los resultados, como la media, moda, frecuencia, entre otros. Los resultados serán dados a conocer con tablas y gráficos.

2.7 Aspectos éticos

Para el presente estudio se tendrá en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Principio de autonomía, a cada madre de niños menores de un año, que acude al control se pedirá su consentimiento informado, se respetara la decisión si participan o no en el estudio, también se respetara en caso manifieste que desea retirarse del estudio, se considera que participar en un estudio es un acto voluntario.

Principio de justicia, se refiere a que en el estudio el trato hacia las participantes será equitativo, respetando su derecho a la salud, así como a su dignidad y

honestidad, se podrán expresar de forma confidencial y estará protegida su identidad.

El principio de beneficencia, en el estudio se refiere a que se mostrara resultados, los cuales serán de utilidad para que el servicio de control de crecimiento y desarrollo mejore sus procesos de atención, con calidad en todas sus dimensiones, beneficiando a las madres y sus niños.

El principio de no maleficencia significa que no se afectará negativamente ni se pondrá en riesgo a las madres participantes del estudio, que acuden a controlar a sus niños.

III.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020								2021											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	X	X																		
Revisión de bibliografía		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Construcción de la primera parte: situación problemática, marco teórico y antecedentes					X	X	X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la importancia, justificación del estudio							X	X	X	X	X	X								
Determinación del objetivo del estudio								X	X	X	X	X								
Construcción de la segunda parte: Material, métodos, población, muestra y muestreo											X	X								
Identificación de técnicas e instrumentos para adquirir los datos											X	X								
Organización de materiales y métodos, punto de vista bio éticos											X	X								
Preparación de la metodóloga y análisis de datos											x	x								
Preparación de la parte administrativa													x	x						
Construcción de anexos													x	x	x					
Aceptación del proyecto																	x	x		
Sustento del proyecto																			x	x

3.2 Recursos financieros

MATERIALES	2020		2021			TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	S/.
Equipos						
Computadora portátil	4500					4500
Impresora	699					699
Tarjeta de memoria sd	42					42
Útiles de escritorio						
Lápiz	1					1
Lapiceros	2					2
Resaltadores	6					6
Papel bond a4	5	5	5	5	5	25
Tinta de impresora	36		36			72
Material bibliográfico						
Impresiones de archivos pdf, relacionados con el estudio	20	20	20	20	20	100
Otros						
Pago de servicio de internet	130	130	130	130	130	650
Alimentación	40	40	40	40	40	200
						TOTAL 6297

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ugaz ME, Castillo M, Limache Y, Monteverde G, Núñez G. Primera infancia : Realidad y retos para una atención integral e inclusiva Conocimientos, actitudes y prácticas de las familias de niñas y niños menores de tres años y de operadores de servicios de Desarrollo Infantil Temprano (DIT) [Internet]. Lima: Unicef; 2017 [cited 2020 Nov 27]. p. 43. Available from: [https://www.unicef.org/peru/media/8646/file/Primera infancia: Realidad y retos para una atención integral e inclusiva.pdf](https://www.unicef.org/peru/media/8646/file/Primera%20infancia:%20Realidad%20y%20retos%20para%20una%20atenci3n%20integral%20e%20inclusiva.pdf)
2. Chinchay, Cruz D La. Rol de la madre en el cuidado del crecimiento y desarrollo del lactante menor. Centro de Salud de Pítipo-2015 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2016 [cited 2020 Jan 20]. Available from: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/477/1/TL_ChinchayPachecoTania_DelaCruzCarbonelTeresa.pdf
3. Organizacion Panamericana de la Salud. Formación doctoral Ampliación del rol de las en enfermería enfermeras y enfermeros en América Latina en la atención primaria de salud y el Caribe [Internet]. Washington D C: Organización Panamericana de la salud; 2018 [cited 2020 Nov 27]. p. 54. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34959/9789275320037_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
4. Mantilla Javier. Las barreras de acceso al servicio de salud pública: un enfoque de la demanda [Internet]. Vol. 6. Lima: Revista Economía, Sociedad Y Estadística Inei; 2018 [cited 2020 Nov 27]. p. 13–20. Available from: http://webinei.inei.gob.pe/revistas-cide/archivos/REVISTA_Economia_Sociedad_y_Estadística_N_6.pdf
5. Francke Pedro. Evaluación del Impacto de chispitas, suplemento ferroso y Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. [Internet]. Vol. 8. Lima: Revista Economía, Sociedad Y Estadística Inei; 2020 [cited 2020 Nov 27]. p. 8–23. Available from: http://webinei.inei.gob.pe/revistas-cide/archivos/REVISTA_Economia_Sociedad_y_Estadística_N_8.pdf

6. Instituto Nacional De Informática y Estadística. Censos económicos. Resultados Definitivos [Internet]. Vol. I. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2018 [cited 2020 Nov 27]. p. 1–41. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/
7. Flores Nilton. Prevención primaria de enfermería y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo infantil [Internet]. Vol. 2. Lima: Revista Ciencia Y Arte De Enfermería; 2017 [cited 2020 Nov 27]. p. 19–26. Available from: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/70>
8. Oficina de Gestión de la Calidad. Plan de gestión de la calidad del seguro social de salud EsSalud 2016 - 2017. [Internet]. Lima: EsSalud; 2016 [cited 2020 Dec 12]. p. 43. Available from: https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000004090_pdf.pdf
9. Angelo, Palladino, Gomez. La satisfacción de la atención . Una forma de integrar la comunidad a los servicios de salud de Atención Primaria de la Salud. [Internet]. Ciudad de Corrientes: Rev Fac Med Univ Nordeste; 2016 [cited 2020 Jan 20]. p. 12–21. Available from: <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rem/article/view/2381>
10. Ministerio de Salud. Norma Técnica N°137 Para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años. [Internet]. Lima: Ministerio de salud; 2017 [cited 2021 Jan 31]. p. 133. Available from: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
11. Granda Paula. Calidad de a atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Medellín 2016 [Tesis de maestría] [Internet]. Medellín: Universidad CES; 2016 [cited 2020 Nov 27]. Available from: https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf
12. Chavez, Guzman. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de cred del Centro de Salud Justicia Paz Y Vida- Huancayo. 2019 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt; 2019 [cited 2020 Dec 4]. Available from: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/188>

13. Cabadas Avi3n R. La calidad asistencial: ¿de qu3 estamos hablando? [Internet]. Vol. 20. Madrid: Asoc Espa3ola De Cir Mayor Ambulatoria; 2015 [cited 2021 Jan 24]. p. 79–82. Available from: http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
14. Sosa, Carmen. Satisfacci3n de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, y percepci3n de la calidad de atenci3n de enfermer3a en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Lima 2018 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [cited 2020 Dec 4]. Available from: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS_Ayte_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Bruni P. La Satisfacci3n Del Cliente. [Internet]. Italia: Thema-med; 2017 [cited 2020 Dec 4]. p. 1–10. Available from: <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI3N-DEL-CLIENTE.pdf>
16. Castro Shu. Nivel de satisfacci3n de las madres de ni3as menores de 1 A3o sobre la calidad de atenci3n brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. [Tesis de especialidad] [Internet]. Lima: Universidad San Martin De Porres; 2016 [cited 2021 Jan 31]. Available from: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2297/castro_ssa;jsessionid=D58E4A18A92AF372D43AE6E15082F3BB?sequence=1
17. Boada-Ni3o AV, Barbosa-L3pez AM, Cobo-Mej3a EA. Percepci3n de los usuarios frente a la calidad de atenci3n en salud del servicio de consulta externa seg3n el modelo SERVQUAL. [Internet]. Boyac3: Revista de Investigaci3n en salud Univ Boyac3; 2019 [cited 2020 Dec 4]. p. 55–71. Available from: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
18. Nunu WN, Munyewende PO. Patient satisfaction with nurse-delivery primary health care services in Free State and Gauteng provinces, South Africa: A comparative study [Internet]. Vol. 9. South Africa: African Journal of Primary Health Care and Family Medicine; 2017 [cited 2020 Dec 4]. p. 1–8. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28470074/>

19. Albornoz, Arica. Nivel de satisfacción e las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rimac -2017 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [cited 2020 Dec 8]. Available from:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO - Albornoz Rojas%2C Diana Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Castillo C, Atoche F. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de Cred del establecimiento de salud El Obrero. Sullana, 2018 [Tesis de especialidad] [Internet]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018 [cited 2020 Dec 4]. Available from:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_84c269dddc1055247f5e86374e9853c0/Details
21. Alania Valia. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED , Centro de Salud de Lima Este , 2018 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2019 [cited 2020 Dec 4]. Available from:
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730#:~:text=Los resultados fueron el nivel,2 \(4%25\) poco satisfechas.](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11730#:~:text=Los resultados fueron el nivel,2 (4%25) poco satisfechas.)
22. Manuel Juana. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de salud Ciudad de Dios - Arequipa 2018 [Tesis de maestría] [Internet]. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustin; 2019 [cited 2020 Dec 4]. Available from:
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. 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- Rimac 2019 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [cited 2020 Dec 8]. Available from:
<https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>

24. Reque Lorena. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumanza 2020 [Tesis de maestría] [Internet]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [cited 2020 Dec 8]. Available from:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704?show=full&locale-attribute=en>
25. Blanqueto Carlos. Sustento del uso justo de materiales protegidos por derechos de autor para fines educativos. [Internet]. Costa Rica: Universidad para la Cooperación Internacional; 2009 [cited 2021 Jan 24]. 25 p. Available from:
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-12/Unidad-01/lecturas/1.pdf>
26. Hernández. Metodología de la Investigación [Internet]. 6°Ed. México: Panda E O; 2017 [cited 2021 Jan 24]. 6 p. Available from:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
27. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. [Internet]. Vol. 21. Bogotá: Revista Médica Sanitas; 2018 [cited 2021 Jan 24]. p. 141–6. Available from: https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev Medica Sanitas 21-3_MRodriguez_et_al.pdf
28. Munayco I. Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Lunahuana – Cañete, 2018 [Tesis de maestría] [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019 [cited 2021 Jan 31]. Available from:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3790/MARCELO Y PALACIOS_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Casas Anguita J, Repullo Labrador J, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. [Internet]. Vol. 31. Madrid: Rev Atención Primaria; 2003 [cited 2021 Jan 26]. p. 527–38. Available from: [http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
30. Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión [Internet]. Vol. 20. Málaga: Revista Electronica de Investigación Educativa; 2018 [cited 2020 Dec 8]. p. 38–47. Available from:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-

40412018000100038

31. Bertha Lopez. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014 [Tesis de especialidad] [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [cited 2021 Jan 26]. Available from:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz_rc.pdf;jsessionid=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D?sequence=1

ANEXOS

Anexo A Operacionalización de la variable

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
La satisfacción con calidad de atención Cred en madres de menores de un año	Variable: Cuantitativo	La satisfacción con la calidad de atención Cred es cuando se ha cubierto necesidades de los usuarios respecto a la prestación de servicios, de manera estandarizada y segura durante la interacción entre el usuario y el profesional de enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo (28).	La satisfacción con calidad de atención Cred en madres de menores de un año, es cuando las madres perciben y expresan sobre la prestación de servicios, de manera estandarizada y segura durante su permanencia en el consultorio de crecimiento y desarrollo.	Técnico-científica	Efectividad. Eficacia. Eficiencia. Atención integral.	9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9)	Satisfacción: alta media baja	Puntaje: Alto= 51 a 60 Medio= 45 a 50 Bajo= 0 a 44
	Escala de medición: Ordinal			Humana	Respeto. Comunicación. Amabilidad. Interés.	7 (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)		
				Entorno	Orden y limpieza. Ambiente. Privacidad. Seguridad.	4 (17,18,19,20)		

Anexo B Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Lorena Peñaranda Salazar, estudiante de la segunda especialidad enfermería de la Universidad María Auxiliadora, me encuentro realizando un estudio, con la finalidad de adquirir información acerca de la satisfacción con la calidad de atención Cred en madres de menores de un año de este establecimiento de salud durante el año 2021; acudo a usted para que me brinde su colaboración anónima y confidencial, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

III. INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar.
- En caso de tener alguna duda, estamos para resolverlo.
- Por favor responder cada pregunta con una sola respuesta.

3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

	Ítems	Siempre (3)	Aveces (2)	Nunca (1)
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carné 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 y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a.			
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación.			
5	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			

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

Agradezco su gentil colaboración.

Anexo C Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción con la calidad de atención recibida en madres de menores de un año en un hospital de Lima 2021.

Nombre de los investigadores principales:

Peñaranda Salazar Lorena Carol

Propósito del estudio: Identificar la satisfacción con la calidad de atención en madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo de un Hospital, durante el año 2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

Los resultados obtenidos permitirán mejorar el proceso de atención de enfermería durante la atención en el crecimiento y desarrollo.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la licenciada Peñaranda Salazar Lorena Carol, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al correo electrónico: lorencps@gmail.com.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que 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	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 21 de febrero del 2021

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante

