



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**

**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CUIDADO INTEGRAL INFANTIL  
CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DEL  
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO  
DE SALUD I-3 DE MICAELA BASTIDAS, PIURA, 2023”**

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

**AUTORA:**

**LIC. MÍO QUINTEROS, MABBY FÁTIMA**

**<https://orcid.org/0009-0000-9157-7259>**

**ASESOR:**

**DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY**

**<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, MIO QUINTEROS MABBY FATIMA, con DNI 02820733, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADO INTEGRAL INFANTIL CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, de título "SATISFACION DE LAS MADRES CON LA ATENCION DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD I-3 MICAELA BASTIDAS, PIURA 2023", **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 **18.0%** 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 31 días del mes de octubre del año 2023.



Lic. Mío Quinteros Mabby Fátima

DNI: 02820733



Dr. Mata Solís Eduardo Percy

DNI: 42248126

## MIO QUINTEROS MABBY FATIMA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>www.redaccionmedica.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Centro de Estudios de Salud</b> Trabajo del estudiante	

## Índice general

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	27

## Índice de Anexos

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>	28
<b>ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	29
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	31

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención del control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud I-3 de Micaela Bastidas, Piura, en 2023.

**Materiales y métodos:** Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal de alcance descriptivo. La población está conformada por 480 madres aprox. que acuden con sus niños al CRED del centro de salud I-3 Micaela Bastidas, de la cual se extrajo una muestra probabilística de 214 casos. El instrumento que se usará será el Cuestionario de Nivel de Satisfacción creado por Mellado el 2007 y adaptado por Bustios el 2019 para su estudio realizado en el servicio de CRED de un centro Materno Infantil, con el objetivo medir el nivel de satisfacción de las madres con la atención recibida. El cuestionario está compuesto de 22 ítems organizado en 4 dimensiones (humana, oportuna, continua segura). Cada ítem tiene tres alternativas de respuesta: SIEMPRE con puntaje (3), A VECES puntaje (2) y NUNCA puntaje (1). La satisfacción se considerará alta cuando el puntaje total sea mayor a 60 puntos, media cuando el puntaje oscile entre 48 y 60 puntos, y baja cuando el puntaje sea < a 48 puntos. **Resultados:** El estudio mostrará los resultados a través de tablas y gráficas de frecuencia sobre la variable señalada.

**Conclusiones:** El estudio ofrecerá conclusiones valiosas para la mejora del servicio de CRED del centro de salud I-3 Micaela Bastidas.

**Palabras claves:** satisfacción del usuario; CRED; enfermería.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction of mothers with the attention of the control of growth and development of the I-3 Health Center of Micaela Bastidas, Piura, in 2023. **Materials and methods:** Quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional of descriptive scope . The population is made up of 480 mothers approx. who go with their children to the CRED of the I-3 Micaela Bastidas health center, from which a probabilistic sample of 214 cases was extracted. The instrument that will be used will be the Satisfaction Level Questionnaire created by Mellado in 2007 and adapted by Bustios in 2019 for his study carried out in the CRED service of a Maternal and Child center, with the objective of measuring the level of satisfaction of mothers with the care received. The questionnaire is made up of 22 items organized into 4 dimensions (humane, timely, continuous safe). Each item has three response alternatives: ALWAYS with a score (3), SOMETIMES with a score (2) and NEVER with a score (1). Satisfaction will be considered high when the total score is greater than 60 points, medium when the score is between 48 and 60 points, and low when the score is < 48 points. **Results:** The study will show the results through tables and frequency graphs on the indicated variable. **Conclusions:** The study will offer valuable conclusions for the improvement of the CRED service at the I-3 Micaela Bastidas health center.

**Keywords:** user satisfaction; CRED; Nursing.

## I. INTRODUCCIÓN

A pesar del reconocimiento formal de la importancia que tiene el servicio sanitario como necesidad esencial para el ser humano, todavía hoy según la Organización Mundial de la Salud (OMS): la mitad de la población mundial carece de acceso integral a los servicios de salud básicos; aproximadamente 100 millones de personas han caído en la pobreza extrema como resultado de sus gastos en salud; se calcula que faltarían unos 18 millones de nuevos profesionales para garantizar la cobertura sanitaria universal; incluso antes de la pandemia del COVID-19, casi 20 millones de niños no fueron vacunados, es decir, son vulnerables ante enfermedades prevenibles (1).

Como se señala en la Declaración de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), de noviembre de 1959 *“el niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado especiales, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento”*. Así, el cuidado de los niños en los centros de salud es también un requisito para cumplir con este mandato de la ONU (2).

Ahora bien, no siempre se garantiza un cuidado adecuado en los centros de salud. Así, las madres que acuden al consultorio con sus niños pueden no encontrar satisfacción con la atención recibida. Por ejemplo, en un estudio realizado en Canadá el año 2020, se encontró que el 84 % de madres habían seguido las recomendaciones dadas por el personal de enfermería en relación con el contacto piel-con-piel y la importancia del amamantamiento, no obstante, solo el 77.5 % de las madres habían cumplido con dar a sus niños lactancia materna exclusiva (3).

En un estudio realizado el 2021 con datos globales se indicó que más de 250 millones de niños en países de ingresos bajos y medianos corren el riesgo de no alcanzar su máximo potencial de desarrollo debido a riesgos concurrentes como una nutrición deficiente y oportunidades de aprendizaje inadecuadas (4).

Asimismo, en un estudio realizado el 2021 en un centro de salud de Asturias, España, se encontró que el 87 % de padres de familia se encontraba satisfecho con la atención



brindada por las enfermeras en el tratamiento de la enfermedad oncohematológica de sus niños, pero un 41.7 % indicó que la atención podría ser mejorada. Igualmente no se encontró asociación entre el grado de satisfacción de los padres y variables sociodemográficas básicas (5).

Asimismo, en una investigación realizada el 2022 en Segovia, España, se encontró que los padres de familia que acuden a un centro de salud no estuvieron satisfechos con la atención sanitaria recibida durante el parto, mientras que en el posparto la satisfacción fue mayor (6).

En otro estudio con datos globales realizado el 2022 se encontró que uno de los principales problemas que podría provocar el descuido de los padres con respecto al control del crecimiento y desarrollo de sus niños, es el llamado retraso global del desarrollo psicomotor (RDGM), que afectaría entre el 1 % y 3 % de los menores de cinco años en el caso de los países industrializados (7).

En el caso de Latinoamérica, existen diversos estudios de interés sobre esta problemática. Así, en un estudio realizado el 2022 en Medellín, Colombia, se encontró que las llamadas madres comunitarias favorecían el crecimiento y desarrollo de sus niños en la medida en que dedican su tiempo a prácticas de cuidado asistidas por personal sanitario (8).

En otro estudio realizado el 2020 en Colombia, se encontró que muchas madres habían descuidado el crecimiento de sus niños, ya que solo el 75 % de infantes se encontraban dentro de un rango de normalidad de crecimiento, 10 % presentaron riesgo de desnutrición y 14 % riesgo de sobrepeso (9).

En Ecuador el 2021, se encontró que la prevalencia de desnutrición infantil correspondió a 23.2 %, cifra que fue mayor en el caso del ámbito rural (32 %) en comparación con la Costa (15.7 %), la Amazonía (22.7 %) y la zona Insular (5.8 %); específicamente en las poblaciones indígenas, esta cifra lamentablemente superó el 50 % (10).

En otro estudio realizado el 2022 en Ecuador, específicamente en la provincia de Guayas, se encontró que el 24.14 % de niños menores de 5 años presentaron anemia, así como

mayor retardo en la talla y peso cuando se comparó los niños parasitados con los no parasitados (11).

En el caso de Chile el 2023, se encontró que existen diferencias entre los niños de madres chilenas y los niños de madres migrantes de países como Perú (23 %), Haití (20 %), Venezuela (19 %), Bolivia (13 %) y Colombia (11 %). Así los niños de migrantes presentaron menor peso al nacer, aunque se presentaron también menos casos de bebés prematuros (12).

A nivel nacional, el Ministerio de Salud, ha venido haciendo esfuerzos para mejorar la calidad del servicio sanitario ofrecido, y así también elevar la satisfacción de los usuarios con el mismo, sobre todo de las madres que llevan a sus menores hijos a los centros de salud del país. Es en este contexto, que surge el Control de Crecimiento y Desarrollo, CRED, normado por la resolución ministerial n.º 537-2017-MINSA que señala que su finalidad es *“contribuir a mejorar el nivel de salud y nutrición de las niñas y niños menores de cinco años, mediante el control del crecimiento y desarrollo de sus potencialidades”* (13).

En un estudio realizado el 2020, en el Hospital César Vallejo Mendoza de Santiago de Chuco, La Libertad, se encontró que el nivel de satisfacción de las madres con la atención recibida en el CRED fue de nivel medio en un 79 % y que la calidad del cuidado fue de nivel regular para un 83 % (14).

En un trabajo de investigación realizado el 2020, en la región de Huánuco, específicamente en el CRED del puesto de salud La Esperanza, se encontró que los niños presentaban desnutrición aguda en su mayoría, y un 60.3 % presentó inflamación gingival severa, un 61.5 % sangrado de encías, y un 59.3 % presencia de placa dentobacteriana, mostrando que no se estaba realizando un adecuado control de parte de los padres de familia (15).

Teniendo en cuenta las cifras indicadas, tanto a nivel mundial, latinoamericano como nacional, se evidencia que existe en general una baja satisfacción de las madres con el servicio recibido en el CRED, sobre todo a nivel provincial en Perú. Por tanto, se hace

necesario estudiar esta problemática en el caso de la región de Piura, con la finalidad de mejorar el servicio brindado por el personal de enfermería.

La satisfacción del usuario es el principal elemento que nos permite medir la calidad del servicio que se está prestando, en este caso, la atención en salud; donde confluyen el cuidado global, la pertinencia y calidad de la atención, así como la seguridad del paciente. Evaluar el nivel de satisfacción involucra diferenciar lo que se espera del servicio y la percepción del paciente en el momento que está siendo atendido (16).

También podemos definir la satisfacción del usuario cuando existe coherencia entre la atención que se esperaba y la obtenida; siendo el personal de enfermería los profesionales que aportan, en su mayoría, a que el usuario se siente satisfecho en situaciones de hospitalización (17). Tomando en consideración que, la manera en cómo se brinda la atención, las destrezas propias de la profesión y particularidades del personal, tienen un impacto positivo en este aspecto (18).

En relación con las dimensiones de la satisfacción del usuario de salud, se han identificado cuatro: humana, que se caracteriza por una atención personalizada e individualizada, tanto para la madre como para el niño; oportuna, que consiste en brindar atención eficiente en el tiempo establecido a través de una evaluación detallada; continua, se refiere a la atención sin interrupciones alcanzando los objetivos trazados; y segura se refiere a la atención libre de peligros físicos, psicológicos y ambientales para el menor de edad (19).

La satisfacción del usuario de salud implica que se proporcione información sobre el procedimiento de atención y soporte emocional con el fin de reducir la ansiedad que surge antes de una intervención médica (20).

Medir la calidad del servicio en salud de forma técnica resulta complicado de hacer para el cuidador, madre o padre dado su desconocimiento en procedimientos médicos; por lo que su percepción se limita a evaluar la calidad de la atención (21). Sin embargo, existen algunos aspectos que toman a consideración en esta valoración, tales como la tecnología del equipo médico utilizado, la confianza transmitida por parte del personal, su cordialidad

en el trato, el estado en que se encuentran los espacios de atención, el tiempo de espera y la puntualidad de la cita (22).

El desarrollo de un niño está integrado en un complejo sistema de relaciones. Entre las muchas relaciones que influyen en el crecimiento y desarrollo de los niños, quizás la más influyente sea la que existe entre padres e hijos. El reconocimiento de la importancia crítica de la calidad de la relación temprana entre padres e hijos para los resultados socioemocionales, cognitivos, neurobiológicos y de salud de los niños ha contribuido a un cambio en los esfuerzos para identificar los determinantes relacionales de los resultados infantiles (23).

Los niños necesitan desarrollar una variedad de habilidades para optimizar su desarrollo y controlar el estrés tóxico. Las investigaciones demuestran que el juego apropiado para el desarrollo con padres y compañeros es una oportunidad única para promover las habilidades socioemocionales, cognitivas, lingüísticas y de autorregulación que desarrollan la función ejecutiva y un cerebro prosocial. Además, el juego apoya la formación de relaciones seguras, estables y enriquecedoras con todos los cuidadores que los niños necesitan para prosperar (24).

Ahora bien, se debe tener en cuenta que una ampliación progresiva del cuidado infantil temprano mejora el desarrollo socioemocional de todos los niños, pero no necesariamente sus habilidades motoras ni sus habilidades lingüísticas, cuestiones que dependerían de otros factores (25).

La presente investigación se apoya teóricamente en el Modelo de Atención Centrado en el Paciente y la Familia (PFCC, por sus siglas en inglés), dado que resalta a la familia como experta en el cuidado de los hijos, intentando a través de ello, formar y sostener una alianza tanto entre el paciente (menor), su familia y el profesional de salud. Los establecimientos que hacen uso de estrategias que se basan en el concepto de cuidado enfocado en el niño y su familia posee mejores formas de abordar sus demandas y a la par consiguen generar satisfacción con la atención (26).

Revisadas las referencias teóricas que sustentan el presente estudio, se pasará ahora a revisar sus principales antecedentes empíricos, tanto a nivel internacional como nacional.

Omecece et al. (27), en EEUU, el 2023, realizaron un estudio para determinar la satisfacción de los padres en una clínica de gastroenterología pediátrica con Educación Interprofesional (EIP). El estudio fue no experimental, con una muestra de 160 padres que completaron una encuesta opcional para evaluar la satisfacción y la percepción de la atención con EIP. Los resultados arribaron a que el 100 % de los padres estuvieron 'Muy felices/satisfechos' con el cuidado de su hijo y el 87 % de los encuestados prefirió el cuidado en equipo a ver a un solo proveedor. Los padres percibieron que la atención recibida fue exhaustiva, ahorradora de tiempo y valiosa. Se concluyó en que los padres están mayormente satisfechos con una clínica de EIP pediátrica. Se requieren más estudios para evaluar los efectos de la EIP en los resultados de los pacientes y la satisfacción de los cuidadores en el entorno de atención pediátrica ambulatoria.

Thibodeau et al. (28), en Canadá, el 2022, tuvieron como objetivo examinar la satisfacción de los padres con la atención brindada a sus hijos por enfermeras pediátricas practicantes (EPP) en áreas de especialidad en un hospital pediátrico de atención terciaria. El estudio fue no experimental, con una muestra de conveniencia de padres de niños atendidos por 19 EPP en diferentes entornos especializados, quienes completaron una encuesta confidencial sobre información demográfica y respondieron un cuestionario sobre percepción de los padres sobre la satisfacción con la atención de enfermeras pediátricas practicantes. Los datos se analizaron utilizando SPSS. Los resultados muestran que la puntuación media global del cuestionario fue de 129.82/140. Las puntuaciones medias de las subescalas oscilaron entre 27.15 y 28.51/30. La puntuación de satisfacción general mostró una puntuación media de 18.31/20. No se encontraron diferencias estadísticas en la satisfacción de los padres cuando se analizaron las puntuaciones según la edad del niño, el padre participante o el entorno del paciente. Se concluyó en que los padres están muy satisfechos con la atención que reciben sus hijos de parte de las EPP en varias subespecialidades, independientemente de la edad y el entorno clínico del niño.

Alania (29), en Lima-Perú, el 2018, realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las progenitoras que llevan a sus niños al CRED con el servicio prestado por el personal de enfermería del Centro Materno Infantil Miguel Grau. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, y transversal. La muestra estuvo conformada por 50 madres de familia a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados mostraron que el 80 % se encontraba muy satisfecha con el servicio de las enfermeras del CRED: en la dimensión humana el 82% estuvo muy satisfecha, en la dimensión técnica el 70 %, y en la dimensión entorno el 64 %. Se concluyó en que la mayoría de encuestadas tiene un elevado nivel de satisfacción en relación con el cuidado ofrecido por las enfermeras del CRED debido a que la enfermera saluda al entrar, ejecuta el examen físico, entrega recomendaciones por escrito, usa recursos de apoyo para evaluar, etc.

Seijas (30), en Trujillo-Perú, el 2020, presentó los resultados de un estudio cuyo objetivo fue establecer el grado de abandono del programa del CRED en niños menores de tres años del Hospital Santa Isabel, del distrito de El Porvenir, Trujillo, La Libertad. El estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal. Se usó una Guía De Recolección de Datos del Carné de Atención Integral del Niño y una Guía de Entrevista. Como resultados se obtuvo que la deserción absoluta fue de 65.2 % y la relativa de 34.8 %. En relación con el factor socioeconómico, se halló relación entre la edad de la madre y los tipos de deserción. Con respecto al factor cultural, la adhesión de la madre al programa del CRED está asociado a los tipos de deserción, mientras que el factor accesibilidad no mostró relación significativa. Se concluyó en que la deserción absoluta superó a la relativa y que la edad, adhesión y nivel de estudios de la madre son factores significativos de deserción.

El presente estudio reviste una importancia significativa en el ámbito de la salud y la atención a las madres que acuden al CRED. La identificación del nivel de satisfacción de estas madres con respecto al servicio prestado por el personal de enfermería permitirá obtener información valiosa sobre la calidad de atención en la institución seleccionada. Esta comprensión profunda de las necesidades y expectativas de las madres nos brindará la oportunidad de evaluar la eficacia del servicio actual y determinar si se requieren mejoras.

La calidad del servicio de salud es un aspecto fundamental para asegurar la satisfacción de los pacientes y garantizar su bienestar. Al conocer el grado de satisfacción de las madres que acuden al CRED, podremos identificar áreas específicas que necesitan atención y fortalecimiento, ya sea en términos de competencias del personal, tiempos de espera, información brindada o empatía en la atención. Esto permitirá enfocar nuestros esfuerzos en la implementación de estrategias y acciones dirigidas a mejorar la calidad de la atención y satisfacer las necesidades de las madres y sus hijos.

Asimismo, este estudio proporcionará una base sólida de evidencia para respaldar decisiones y acciones relacionadas con la planificación y gestión de recursos en el CRED. Los resultados obtenidos serán fundamentales para establecer programas de capacitación y desarrollo del personal de enfermería, con el fin de mejorar sus habilidades y competencias en la atención materna y brindar un servicio más completo y efectivo.

En relación con la justificación del estudio, su aporte teórico radica en que hace uso de modelos teóricos reconocidos que permiten enmarcar adecuadamente la indagación empírica sobre los niveles de satisfacción de las madres del CRED, así el estudio se convertirá en una referencia para los estudios relacionados con esta problemática.

Su aporte práctico consiste en que el personal de enfermería tomará nota del nivel de satisfacción de la población que atiende, incentivando una mejora de su calidad de atención a través de capacitaciones y una mejor comunicación con las madres del CRED.

Metodológicamente el estudio se justifica porque seguirá con rigurosidad los pasos establecidos dentro del enfoque cuantitativo para estudios descriptivos transversales dentro del campo de la salud, haciendo uso de instrumentos de medición de variables, debidamente validados.

Finalmente, el objetivo general del presente estudio es determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención del control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud I-3 de Micaela Bastidas, Piura, en 2023.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este análisis se llevará a cabo desde el enfoque cuantitativo, en lo que respecta al diseño metodológico es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. Es no experimental porque no se manipularán las variables, ni habrá variable independiente ni variable dependiente. Es descriptiva, porque el estudio se limitará a describir la variable sin establecer relación con otras variables. Es transversal porque solo se tomarán datos una sola vez (31).

### 2.2. POBLACIÓN

Esta investigación abarcará una población total de 480 madres que acuden con sus niños al CRED del centro de salud I-3 Micaela Bastidas. Esta población cumple con los siguientes criterios:

#### Criterios de inclusión

- Madres con niños menores debidamente registrados en el CRED del centro de salud I-3 Micaela Bastidas.
- Madres que den su consentimiento informado para ser encuestada.

#### Criterios de exclusión

- Madres con alguna discapacidad para responder la encuesta.
- Madres que solo se hayan atendido una vez en el CRED del centro de salud I-3 Micaela Bastidas.

Para determinar el tamaño muestral se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:



n: muestra a obtener

N: población de 480 madres

Z<sup>2</sup>: nivel de confiabilidad de 1.96

p: probabilidad a favor de 0.5

q: probabilidad en contra de 0.5

e: error de estimación de 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 480 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (90-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Así, aplicando esta fórmula se obtiene una muestra de 214 madres a encuestar. El muestreo será probabilístico (aleatorio simple), seleccionando al azar los casos, hasta alcanzar el tamaño muestral establecido.

### **2.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

El presente estudio tiene como variable el nivel de satisfacción del usuario de salud (específicamente con la atención de Enfermería en el servicio de CRED).

#### **Definición conceptual**

La satisfacción del usuario es el principal elemento que nos permite medir la calidad del servicio que se está prestando, en este caso, la atención en salud; donde confluyen el cuidado global, la pertinencia y calidad de la atención, así como la seguridad del paciente. Evaluar el nivel de satisfacción involucra diferenciar lo que se espera del servicio y la percepción del paciente en el momento que está siendo atendido (16).

#### **Definición operacional**

La satisfacción del usuario de salud es una variable que faculta para identificar la calidad del servicio, específicamente en el sector salud, siendo una variable compuesta por las

dimensiones humana, oportuna, continua y segura, y que será medida a través del Cuestionario de Nivel de Satisfacción creado por Mellado y adaptado por Bustios (19).

#### **2.4. TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

La técnica a usarse en este estudio para el recojo de datos es la encuesta, que permite obtener información sobre una variable de una fuente confiable directamente relacionada con la misma, generalmente aplicada a través de un cuestionario (31).

##### **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se usará será el Cuestionario de Nivel de Satisfacción creado por Mellado el 2007 y adaptado por Bustios (19) el 2019 para su estudio realizado en el servicio de CRED de un centro Materno Infantil, con el objetivo medir el nivel de satisfacción de las madres con la atención recibida. Así, el instrumento debe ser aplicado de forma individual a una muestra de madres, padres o tutores de un niño atendido en el servicio de CRED.

El cuestionario está compuesto de 22 ítems, cada uno de los cuales tiene tres alternativas de respuesta: SIEMPRE con puntaje (3), A VECES puntaje (2) y NUNCA puntaje (1). Los ítems están distribuidos en las siguientes dimensiones:

Dimensión humana (1, 3, 4, 12, 13 y 21) con puntaje satisfacción alta 18 puntos, media 14 a 17 puntos y baja < 13.

Dimensión oportuna (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17 y 18) con puntaje satisfacción alta 30 puntos, media 22 a 29 puntos y baja < 21.

Dimensión continua (19 y 20) con puntaje satisfacción alta 6 puntos, media 3 a 5 puntos y baja < 2.

Dimensión segura (2, 14, 15 y 22) con puntaje satisfacción alta 12 puntos, media 8 a 11 puntos y baja < 7.

El baremo general para la variable es el siguiente:

La satisfacción se considerará alta cuando el puntaje total sea mayor a 60 puntos, media cuando el puntaje oscile entre 48 y 60 puntos, y baja cuando el puntaje sea < a 48 puntos (19).

La validación de contenido se hizo a través de la validación de 7 expertos quienes aprobaron la versión final del instrumento.

Su confiabilidad se midió por medio del Alfa de Cronbach obteniendo un valor elevado de 95% (19).

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

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

Para la aplicación de los instrumentos se realizará la debida solicitud formal al centro de salud I-3 Micaela Bastidas.

### **2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

El recojo de datos se efectuará en el mes de septiembre del presente, durante una semana aproximadamente. A cada madre se le explicará el contenido y finalidad del cuestionario, solicitándole su aprobación a través de un documento de consentimiento informado. El llenado de este cuestionario lo realizará el investigador según las respuestas de cada madre, tomándole de unos 10 a 15 minutos aprox. Para facilitar su procesamiento el cuestionario será diseñado virtualmente a través de la aplicación gratuita Google Forms, de tal forma que el investigador recogerá las respuestas de cada madre encuestada a través de un dispositivo electrónico.

## **2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

En primer lugar, se realizará el análisis descriptivo, identificando frecuencias para la variable categórica del estudio (nivel de satisfacción). Asimismo, se describirán variables sociodemográficas como la edad de la madre y del niño, lugar de procedencia, nivel de instrucción. Asimismo, se describirá el número de meses en que la madre acudió al CRED. Este análisis estadístico descriptivo se hará a través del software IBM SPSS Statistics v. 25. Los resultados serán presentados en tablas y gráficas con su debida interpretación.

## **2.7. ASPECTOS ÉTICOS**

La presente investigación se guiará bajo los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

### **Principio de autonomía**

El principio de respeto a la autonomía enfatiza la importancia de respetar el derecho del individuo a tomar sus propias decisiones (32). En ese sentido, las madres deberán dar previamente su consentimiento informado para participar en el estudio, pudiendo retirarse en cualquier momento sin costo ni perjuicio alguno.

### **Principio de beneficencia**

La beneficencia se refiere a la obligación de actuar en el mejor interés del paciente (32). Así, se les indicará a las madres que la finalidad del estudio es mejorar el servicio de atención del CRED para beneficio de la población local.

### **Principio de no maleficencia**

El principio de no maleficencia enfatiza la importancia de evitar dañar al paciente (32). Así, se le indicará a cada madre que ni ella ni su niño sufrirán ningún daño ni perjuicio por su participación en el estudio.

### **Principio de justicia**

Finalmente, el principio de justicia enfatiza la importancia de la justicia y la igualdad en la realización de un estudio, evitando toda forma de discriminación (32). Así, el estudio garantizará la participación de cualquier madre en el estudio sin ningún tipo de discriminación por raza, religión u orientación sexual.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X																			
Búsqueda bibliográfica		X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X														
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación							X													
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación								X												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X											
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo										X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos											X									
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información												X								
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos													X							
Elaboración de aspectos administrativos del estudio														X						
Elaboración de los anexos															X					
Aprobación del proyecto																X				
Trabajo de campo																	X			
Redacción del informe final: Versión 1																		X	X	
Sustentación de informe final																				X

### 3.2. Recursos Financieros

MATERIALES	2023				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1500				1500
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	150				150
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1980	270	50	170	2550

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Cobertura sanitaria universal [Internet]. 2021 [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
2. Humanium. Humanium. 2021 [citado el 3 de mayo de 2023]. Declaración de los Derechos del Niño - texto completo. Disponible en: <https://www.humanium.org/es/declaracion-de-los-derechos-del-nino-texto-completo/>
3. Quiñoz-Gallardo MD, Rodríguez-Soberado P, González-María E, Albornos-Muñoz L, Gutiérrez-Martínez MM, Harillo-Acevedo D, et al. Satisfacción de madres lactantes con la promoción de la lactancia materna y adherencia de los profesionales a las recomendaciones. Estudio multicéntrico. Rev esp salud pública [Internet]. 2020 [citado el 4 de mayo de 2023];0–0. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/ibc-200473>
4. Zhang L, Ssewanyana D, Martin MC, Lye S, Moran G, Abubakar A, et al. Supporting Child Development Through Parenting Interventions in Low- to Middle-Income Countries: An Updated Systematic Review. Front Public Health [Internet]. el 16 de julio de 2021 [citado el 25 de agosto de 2023];9:671988. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8322584/>
5. Villabrille García C, Zuazua-Rico D, Maestro-González A, Mosteiro-Díaz MP, Sánchez-Zaballos M. Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología. Journal of Healthcare Quality Research [Internet]. el 1 de marzo de 2021 [citado el 4 de mayo de 2023];36(2):66–74. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920301342>
6. Loezar-Hernández M, Briones-Vozmediano E, Gea-Sánchez M, Otero-García L. Percepción de la atención sanitaria en la primera experiencia de maternidad y paternidad. Gaceta Sanitaria [Internet]. el 1 de septiembre de 2022 [citado el 4 de mayo de 2023];36(5):425–32. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911122000024>
7. Avaria M de los Á. Aproximación clínica al retardo del desarrollo psicomotor y discapacidad intelectual. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. el 1 de julio de 2022 [citado el 4 de mayo de 2023];33(4):379–86. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864022000761>
8. Builes Cédula CF, Díaz Alzate MV, Builes Cédula CF, Díaz Alzate MV. Prácticas de cuidado de madres comunitarias que ayudan a la formación de emociones políticas en los niños y las niñas. Medellín. El Ágora USB [Internet]. diciembre de 2022 [citado el 5 de mayo de 2023];22(2):582–600. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-80312022000200582&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-80312022000200582&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

9. Gallego González EA, López Gómez N, Ospina Herrera D, Quintero Chiquito M, Orozco Restrepo LA, Barrios Arroyave FA. Alimentación y crecimiento de infantes de 0-2 años hijos de madres adolescentes de Dosquebradas, Colombia, año 2018. *Cult cuid enferm* [Internet]. 2020 [citado el 4 de mayo de 2023];9–22. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/7653/6743>
10. Cueva Moncayo MF, Pérez Padilla CA, Ramos Argilagos M, Guerrero Caicedo R. La desnutrición infantil en Ecuador. Una revisión de literatura. *Bol malariol salud ambient* [Internet]. 2021 [citado el 4 de mayo de 2023];556–64. Disponible en: <http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/364>
11. Andrade Trujillo CA, Párraga Acosta JS, Guallo Paca MJ, Abril Merizalde L. Anemia, estado nutricional y parasitosis intestinales en niños de hogares de Guayas. *Bol malariol salud ambient* [Internet]. 2022 [citado el 4 de mayo de 2023];696–705. Disponible en: <http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/544/779>
12. Veliz F, Ponce MJ, Flores J, Haye MT, Rubio G, Gutiérrez J, et al. Nacimientos en Chile: ¿cuál ha sido el impacto de la última ola de madres migrantes? *Revista Médica Clínica Las Condes* [Internet]. el 1 de enero de 2023 [citado el 4 de mayo de 2023];34(1):64–70. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S071686402300010X>
13. MINSA. Resolución Ministerial N.º 537-2017-MINSA [Internet]. 2017 [citado el 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
14. Cerna Vejarano SL, Ruiz Lazaro LY. Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020. Universidad César Vallejo [Internet]. 2020 [citado el 4 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2971322>
15. Vargas-Palomino KE, Chipana-Herquinio CR, Arriola-Guillén LE. Condiciones de salud oral, higiene oral y estado nutricional en niños que acuden a un establecimiento de salud de la Región Huánuco, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. el 17 de enero de 2020 [citado el 4 de mayo de 2023];36:653–7. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n4/653-657/>
16. Varela Suárez MA, Guzmán Garay AM, Arenas YM. Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. *Revista Investigación en Salud: de la Facultad de Ciencias de la Salud de*



- la Universidad de Boyacá [Internet]. 2020 [citado el 18 de mayo de 2023];7(1):87–101. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8364021>
17. Manuela Loureiro F, Borges Charepe Z, Manuela Loureiro F, Borges Charepe Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enfermería Global* [Internet]. 2021 [citado el 18 de mayo de 2023];20(62):129–75. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412021000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412021000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  18. Guerra Elera FB, Aldo Lama Morales R, Guerra Delgado MS, Nelly Elera Ojeda R. Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte médico* [Internet]. 2023 [citado el 18 de mayo de 2023];23(1):6. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8830833>
  19. Bustios Moncada RB, Alvarado Minaya JA. 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. 2019 [citado el 18 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7277>
  20. Admass BA, Hailemariam AS, Agegnehu AF, Getahun AB. Parental Satisfaction and Associated Factors Toward Their Child's Anesthesia Service at a Comprehensive Specialized Referral Hospital in Ethiopia, 2021: A Cross-Sectional Study. *Front Pediatr*. 2022;10:849969.
  21. Ferreira DC, Marques RC, Nunes AM, Figueira JR. Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. *Socio-Economic Planning Sciences* [Internet]. el 1 de diciembre de 2021 [citado el 18 de mayo de 2023];78:101036. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012121000288>
  22. Tlacuilo-Parra A, Vizcarra-Gutiérrez MR, Morgan-Domínguez Z, Hernández-Cervantes AR, Ortega-Cortés R, Guevara-Gutiérrez E. Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*. 2021;78(6):549–56.
  23. Frosch CA, Schoppe-Sullivan SJ, O'Banion DD. Parenting and Child Development: A Relational Health Perspective. *Am J Lifestyle Med* [Internet]. el 26 de mayo de 2019 [citado el 25 de agosto de 2023];15(1):45–59. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7781063/>
  24. Yogman M, Garner A, Hutchinson J, Hirsh-Pasek K, Golinkoff RM, COMMITTEE ON PSYCHOSOCIAL ASPECTS OF CHILD AND FAMILY HEALTH, et al. The Power of Play: A Pediatric Role in Enhancing Development in Young Children.

- Pediatrics [Internet]. el 1 de septiembre de 2018 [citado el 25 de agosto de 2023];142(3):e20182058. Disponible en: <https://doi.org/10.1542/peds.2018-2058>
25. Felfe C, Lalive R. Does early child care affect children's development? *Journal of Public Economics* [Internet]. el 1 de marzo de 2018 [citado el 25 de agosto de 2023];159:33–53. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272718300148>
  26. Cintra C de C, Garcia PCR, Brandi S, Crestani F, Lessa ARD, Cunha ML da R. Parents' satisfaction with care in pediatric intensive care units. *Rev gaúch enferm* [Internet]. 2022 [citado el 18 de mayo de 2023];e20210003–e20210003. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472022000100416](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472022000100416)
  27. Omecene NE, Morgan JA, Marchese VG, Stines EM, Martin M, Smith E, et al. Parent satisfaction survey in a pediatric ambulatory care clinic utilizing an interprofessional education model. *Journal of Interprofessional Education & Practice* [Internet]. el 1 de junio de 2023 [citado el 18 de mayo de 2023];31:100601. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405452623000034>
  28. Thibodeau BAM, Hryniuk SS, Beaudoin W, Jurasek L, Perry S, Dorfman T, et al. Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services. *Journal of Pediatric Health Care* [Internet]. el 1 de septiembre de 2022 [citado el 18 de mayo de 2023];36(5):457–64. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0891524522000852>
  29. Alania Osorio VC. 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. Repositorio de Tesis - UNMSM [Internet]. 2019 [citado el 4 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2872162>
  30. Seijas Bernabé N, Guevara Sánchez AC, Flores Castillo VA. Deserción del Programa Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 3 años del Hospital Santa Isabel - El Porvenir. Trujillo, La Libertad 2017. *Horiz méd (Impresa)* [Internet]. 2020 [citado el 4 de mayo de 2023];12–9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000100012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000100012)
  31. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación científica. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018.
  32. Stone EG. Evidence-Based Medicine and Bioethics: Implications for Health Care Organizations, Clinicians, and Patients. *Perm J* [Internet]. el 22 de octubre de 2018 [citado el 25 de agosto de 2023];22:18–030. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6207438/>

## **ANEXOS**

## ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de satisfacción del usuario de salud	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	La satisfacción del usuario es el principal elemento que nos permite medir la calidad del servicio que se está prestando, en este caso, la atención en salud; donde confluyen el cuidado global, la pertinencia y calidad de la atención, así como la seguridad del paciente. Evaluar el nivel de satisfacción involucra diferenciar lo que se espera del servicio y la percepción del paciente en el momento que está siendo atendido (18).	La satisfacción del usuario de salud es una variable compuesta por las dimensiones humana, oportuna, continua y segura, y que será medida a través del Cuestionario de Nivel de Satisfacción creado por Mellado y adaptado por Bustos (19).	Dimensión Humana	Saludo, uniforme, nombre, respeto, paciencia, despedida	6 ítems	Satisfacción baja Satisfacción media Satisfacción alta	< a 48 puntos Entre 48 y 60 puntos Mayor a 60 puntos
				Dimensión Oportuna	Explicaciones, evaluación, especialista, uso de juguetes, trato, resolución de dudas, alimentos	10 ítems		
				Dimensión Continua	Interés, indicaciones escritas	2 ítems		
				Dimensión Segura	Decoración, ambiente, protección, tiempo adecuado	4 ítems		

## ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Se le solicita su colaboración a través de respuestas sinceras a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:  
Siempre (S)            A veces (~~Av~~)            Nunca (N)

#### DATOS GENERALES

Edad de la madre: \_\_\_\_\_ años

Lugar de Procedencia: a. Costa () b. Sierra ( ) c. Selva

Instrucción: a. Sin educación () b. Primaria ( ) c. Secundaria ( ) d. Superior ( )

Edad del niño: \_\_\_\_\_ meses

Número de meses en que acudió al CRED: \_\_\_\_\_ mes(es)

N.º	Enunciados	S	<del>Av</del>	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla			
7	La Enfermera realizó la evaluación física			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes			
10	La Enfermera le sonríe y le habla al niño			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia			

14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado			

## ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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 DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD I-3 DE MICAELA BASTIDAS, PIURA, 2023

**Nombre y apellidos de los investigadores principales:**

LIC. MABBY FÁTIMA MÍO QUINTEROS

**Propósito del estudio:** determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención del control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud I-3 de Micaela Bastidas, Piura, en 2023.

**Beneficios por participar:** El estudio permitirá mejorar el servicio de atención del CRED para beneficio de la población local.

**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 la 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 comunicarse con la investigadora llamando al 987 658 843 o escribiendo al correo: mabbymio@hotmail.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 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 consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante