



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

**“CALIDAD DE ATENCION EN EL PROGRAMA DEL  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE 1  
AÑO EN HOSPITAL DE APOYO VIRGEN DE LAS  
MERCEDES- CARHUAZ, 2023”**

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

**AUTOR:**

**LIC. BERROSPI PEREGRINO, GUADALUPE VIVIANA**

<https://orcid.org/0009-0008-6464-8566>

**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, BERROSPI PEREGRINO GUADALUPE VIVIANA, con DNI 48477874, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialidad en Cuidado Integral Infantil con Mención en Crecimiento y Desarrollo, de título **“CALIDAD DE ATENCION EN EL PROGRAMA DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN HOSPITAL DE APOYO VIRGEN DE LAS MERCEDES- CARHUAZ, 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 23 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración de este. 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 30 días del mes de marzo del año 2024.

\_\_\_\_\_  
Lic. Berrospi Peregrino Guadalupe Viviana

DNI: 48477874

\_\_\_\_\_  
Dr. Matta Solís, Eduardo Percy

DNI: 42248126

## BERROSPI PEREGRINO GUADALUPE VIVIANA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**23%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**12%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.revista-portalesmedicos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	6
ABSTRAC.....	7
I. INTRODUCCION .....	8
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	22
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

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

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la calidad de atención en el programa del crecimiento y desarrollo en niños menores de 1 año en el hospital de apoyo Virgen de las Mercedes-Carhuaz, 2023. **Método:** la investigación se basará en un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, con un diseño no experimental, donde se considerará como muestra a 175 madres con niños menores de dos años, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, empleando como procesamiento estadístico el programa SPSS IBM versión 27.0 que permitirá establecer el análisis descriptivo **Resultados:** Se evidenciará los resultados sobre la calidad de atención al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 años. **Conclusiones:** En esta ocasión se evidenciará aquellos factores que están vinculadas al desarrollo que presentan los niños para su crecimiento sano.

Palabras claves: calidad de atención, crecimiento, desarrollo.

## ABSTRAC

**Objective:** Determine the quality of care in the growth and development program in children under 1 year of age at the Virgen de las Mercedes support hospital - 2023.

**Method:** the research will be based on a quantitative approach, with a descriptive level, with a non-experimental design, where 175 mothers with children under two years of age will be considered as a sample, applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, using the SPSS IBM version 27.0 program as statistical processing that will allow establishing the descriptive analysis

**Results:** It will be evident the results on the quality of attention to compliance with the growth and development control of children under 1 year of age. **Conclusions:** On this occasion, those factors that are linked to the development that children present for their healthy growth will be evident.

**Keywords:** quality of care, growth, development.

## I. INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 24% de la población mundial (1800 millones personas aproximadamente) viven en lugares peligrosos, vulnerables a crisis alimentaria, explotación, abuso y negligencia en los que se cuesta mantener una prestación de calidad en los servicios de salud. Estos datos conllevan a tener contextos una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales que se pueden evitar. Así mismo, las estructuras y los ambientes no se encuentran adecuados para tener una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros de salud no cuenta abastecimiento de agua, y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención (1).

En la 2020 la OMS en conjunto con el Grupo Banco Mundial anuncian que, en el área de consulta externa, el 74% de los beneficiarios de un centro de salud esperaban entre 1hr a 1ra y 30 minutos para ser registrados y para ser atendido a un personal de salud. La atención al cuidado respetuoso, compasivo se encuentra limitado en países con ingresos bajos y medios (2).

En el mismo año en Nueva York, en la pandemia Covid-19 el cierre de los centros atención infantil y educación temprana, ocasionó que los 40 millones de la población infantil dejen de recibir atención y enseñanza en la primera infancia durante el año crítico (3).

Asimismo, en un detallado informe publicado por la Organización Mundial de la Salud en 2022, se estima que 25 millones de niños no serán vacunados a tiempo, retrasando así el calendario de vacunación; esta situación crea vulnerabilidad a enfermedades mortales y perjudiciales para la salud. Además, los datos muestran que 45 millones de niños sufrieron desnutrición grave durante la epidemia, lo que provocó un retraso en el crecimiento. Casi tres cuartas partes de estos niños desnutridos viven en países de ingresos bajos y medios. África es el continente con el mayor número de niños con retraso del crecimiento en los últimos 20 años, pasando de 54,4 millones en 2000 a 61,4 millones en 2020 (4).

En el mismo año, en India, se considera que un millón de niños aproximadamente mueren antes de los 5 años de vida. Este grupo etario mantienen estas desventajas ya que el acceso a los servicios médicos es mínimo. En la siguiente cifra se muestra que solo el 37% de los nacimientos en las zonas rurales fueron atendidos por un personal de salud. Además, este país presenta un alto número de niños con desnutrición con una cifra de 204 millones aproximadamente (5).

En América latina, los países han tenido cambios importantes en su organización en el Sistema de Salud, esto se debe a la Reforma de la Salud que inicialmente realizó por la OMS y Organización Panamericana para la salud (OPS), siendo una prioridad la calidad de atención en los servicios de salud, implicando a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las prestadoras de salud, para mejorar la atención y tener una calidad en sus prestaciones en especial desde el ámbito de enfermería. Además, se sugiere tener al menos 23 médicos, enfermeras y obstétricas por cada 10.000 habitantes para prestar servicios esenciales de salud a la población. Sin embargo, solo del 70% de los países de América latina cuentan con los profesionales fundamentales para la atención, y en algunos casos los superan, pero enfrentan desafíos en su distribución y formación (6).

Mientras en Colombia en el 2023 presento su informe general de sus indicadores, que existen personal de enfermería a una razón de 1,50 en cada 1000 habitantes; así mismo siendo una problemática en su sistema de salud en la atención de su crecimiento de los niños de dicho país (7).

Según el gobierno Chile y la superintendencia de salud de Chile; la población tiene una percepción a la calidad de atención del personal no médico se espera que tenga más afecto, calidez humana, buen trato, en la atención. En cambio, del médico piensan que las expectativas están más relacionadas con la dedicación por cada caso. Si bien algunos entrevistados opinan que los usuarios esperan también empatía por parte del médico, predomina la idea de que se le exige más en lo clínico, que sea técnicamente confiable, preciso y eficiente (8).

En Perú Según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), en el 2018 sólo el 24% de los niños (as) menores de 3 años de edad tenían control de crecimiento y desarrollo (CRED) completo para la edad. Dicha cobertura de CRED se encuentra relacionada al bajo nivel educativo de la madre y la familia pertenece al quintil inferior de bienestar. de tal forma, se constató las diferencias en la cobertura del CRED según departamento, los departamentos con mayor cobertura son Lima con 30%, Ancash con 32% y Apurímac con 49% y los departamentos con menos cobertura son Loreto (9%), Junín (11%) y Pasco con 13 % (9).

Además, en el 2021 el ENDES, ha indicado un panorama preocupante en cuanto a salud infantil, 4,7% de menores de 36 meses con sus controles de crecimiento y desarrollo completos para su edad, en el área urbana fue 2,3% y en el área rural 11,9%. Presentando aumentos índices en la desnutrición crónica que afecta al menos 11,1% de los menores de cinco años, y la anemia que también afecta el desarrollo neuronal en especial a los menores de 35 meses de edad, en números el 38,6% de estos niños evaluados presenta de prevalencia de anemia. (10).

Del mismo modo, al evaluar el plan nacional multisectorial para las niñas, niños y adolescentes, que se desarrolló en los años 2011 a 2019, expone que los controles CRED en el Perú se pudo mantener, incluso se evidencio que se incrementó en cifras de atenciones de un 47,3% a un 62,1%, sin embargo con la presencia pandémica, los indicadores bajaron drásticamente a 38,9% en el 2020, estos resultados también afectó al área rural ya que cuenta con solo 18,4% en atenciones CRED, a diferencias con la área urbana que presento 24,7% atenciones, siendo los departamentos más afectados en esta caída porcentual Huancavelica (79%9), y San Martín (76,7%) reflejaron al 2020, 61,1%, y 50,2% (11).

Según el EsSALUD refiere que los usuarios que acuden a su centro Iquitos 73,7% se encuentra satisfechos con la empatía del personal de salud y “La existencia de personal para informar y orientar a los pacientes en consulta externa” fue la que generó un mejor porcentaje de satisfacción (12).

El colegio de enfermeros del Perú (CEP) en su revista de investigación científica del 2022, explican que la calidad de atención; las madres tuvieron una percepción de calidad un nivel regular con 36,2 %, 30,5% de las madres que percibieron una buena calidad de atención. Estas evidencias preocupan las atenciones CRED que realiza el personal (13).

En los departamentos como Apurímac, se ha implementado el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia, con el objetivo de mejorar y garantizar el crecimiento y desarrollo del niño de 0 a 5 años de edad, sin embargo, solo el 50.5%, de los niños y niñas menores de 36 meses de edad realiza su atención control de crecimiento (14).

En Trujillo en el estudio presentado por Díaz. se presentó que el 63.8% de los usuarios manifestaron tener una satisfacción disminuida; mientras que el 29% los usuarios evaluados manifestaron sentirse tener una satisfacción en un grado medio, esto quiere decir que se encuentran conforme con la atención sin darle mayor crédito, y solo un 7.1% dijeron sentirse altamente satisfechos. Este estudio demostró establecimientos de salud mantienen una atención calidad disminuida en la condición de cuidado que ofrecen las entidades encargadas de la salud (15).

Vista las cifras presentadas anteriormente, se evidencia que existe una baja calidad de atención en el CRED al nivel mundial, latinoamericano y nacional. Por ello, es necesario realizar estudios que analicen la calidad de atención en el CRED, que puede traer varios beneficios a la población infantil.

En cuanto al marco teórico la calidad de atención sanitaria de implica reconocer de manera completa y precisa las necesidades de salud de la persona o de la población, y asignar los recursos (humanos y otros) de manera oportuna y efectiva, dentro de los límites del conocimiento actual (16). La mejora de dicha actividad se determina con la gestión pertinente para lograr la disponibilidad en los servicios y su adecuada organización (17).

La calidad de atención presenta Dimensiones presentada por Avedis Donabedian, siendo de mayor aceptabilidad en cuanto las dimensiones (18).

La dimensión técnica científica se refiere a los estándares teóricos científicos con la práctica que se ha tratado de mejorar desde el inicio de la medicina. Comprobando tener un procedimiento seguro sin descuidar la calidad-ética, riesgo – beneficio (19).

Que se caracteriza por la efectividad que busca el cambio positivo en el estado de salud de la población; la eficacia que se refiere al logro en las prestaciones que se brinda de manera adecuada mediante las normas técnicas y administrativas; eficiencia siendo el uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; Continuidad presenta la atención ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; Seguridad: busca optimizar los beneficios y disminuir los riesgos en cuanto la salud del usuario; Integralidad: el usuario recibe las atenciones de salud en cuanto lo amerite y/o el acompañante lo necesite (19).

También presenta la Dimensión humana que es referida al aspecto interpersonal de la atención, en relación personal de salud y paciente y familiar que considerada como el conjunto de comportamiento del personal de salud que realizan la atención del cliente (18).

La dimensión interpersonal tiene tres componentes; el trato al paciente y al familiar, este trato debe ser amable y cortés sea durante toda la atención de los participantes; y, por último, el trato se mantiene en los diferentes momentos que se da la atención como: por ejemplo, en el ingreso y salida de la unidad, el proceso de alta en cualesquiera de las condiciones posibles (curación, estabilización o muerte) debe ser con eficiencia, calidez y respeto (20).

La dimensión humana presenta indicadores como la cortesía que se enfoca en la consideración, atención, respeto y amabilidad del personal de salud con el usuario; además la confidencialidad comprende del proceso de entregas de resultados por el personal al usuario; y en la comunicación la información y diálogo con los clientes en lenguaje comprensible que se realiza; en cuanto a la comprensión genera el conocimiento personalizado (20).

La dimensión entorno es referida a la institución dispone recursos para la mejorar la infraestructura dentro de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a

costos razonables y sostenibles. Con los componentes básicos de ambientación, limpieza, orden privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (21).

La dimensión del entorno presenta los siguientes indicadores como la integralidad que da referencia a la capacidad para identificar las necesidades de salud de la persona y de ayuda a mejorar el entorno; el otro indicador es la oportunidad que interviene en el momento adecuado en la atención. está en relación a la accesibilidad y puntualidad. continuidad: realizar las actividades debidas a secuencia apropiada y sin interrupción del proceso de atención, desde la primera atención hasta la satisfacción de sus necesidades (22).

La importancia del cuidado humanizado como la teoría de enfermería se refieren la prestación de servicio que realiza el personal de salud de enfermería que se realiza a la población en todos sus niveles, así mismo la enfermera presenta formación acerca del cuidado humanizado; este cuidado se maneja en el entorno de enfermería como una filosofía del cuidado inherente al cuerpo de conocimiento que se va adquiriendo, por consiguiente esto representa mucho para continuar y consagrarlo en su práctica (23).

El acuerdo con la enfermera y la sociedad es una prioridad que se maneja para brindar mejor cuidado humanizado y de calidad, admitiendo que somos personas con sensibilidad de presentar diferentes emociones y por ello cuidamos a nuestros semejantes. Si bien es importante evaluar la calidad de atención de enfermería, ya que lo ideal es que el trato digno y otros elementos formen parte del cuidado humanizado (24).

A continuación, se presentan los estudios realizados al nivel internacional. Mariño (25), en Argentina, en el 2022 realizó una investigación llamada "Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Centro de Atención Primaria". La investigación fue de tipo transversal y cuantitativa, por lo que se aplicó mediante una entrevista cerradas y abiertas, participando 265 personas. Como resultado del estudio se evidenció que el 80 % de las personas que acudieron al centro de salud, manifestaron tener una

satisfacción entre muy buena y buena; solo 20 % dió una respuesta negativa; por consiguiente, el estudio también refleja que el 95% de los participantes respondieron de manera positiva a ítems de amabilidad en los profesionales de enfermería. En conclusión, los usuarios presentaron una buena percepción a la atención que se brinda en el Centro de Salud.

Suarez, G. y colaboradores (26); en Ecuador, en el 2019. en la investigación realizado lleva como título “Percepción sobre la calidad en la atención en el centro de salud CAI III”. Que tuvo un estudio de tipo cuantitativo, donde trabajó con 370 habitantes para obtener la información de los datos se logró con la ayuda de la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, y como resultado de la investigación el 47% de los encuestados percibió una atención de calificación buena y el 24% pertenece a la calificación mala. El autor concluyó, en el centro de salud la calidad de atención es de satisfacción regular y se relacionan a la falta de empatía e infraestructura en el centro de salud.

Vázquez et al (27) en México, en el 2018 publicó la investigación que tiene como nombre “satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”. La metodología utilizada fue descriptiva donde participaron 395 pacientes en la unidad médica, el investigador empleó una encuesta como instrumento que evaluó la calidad de atención médica; en los resultados se evidenció que el usuario percibe una buena satisfacción con el personal de enfermería 75%, y el 65% con el personal médico; por otro lado, a nivel general del estudio los usuarios se encontraron satisfechos en 65% con la atención recibida y el 35% respondió, al contrario. El estudio concluyó que al nivel primario los usuarios se encuentran conforme con la atención brindada por el personal de salud.

Fariño y colaboradores (28). En Ecuador, en el año 2018. Realizó un trabajo de la “satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”. Para realizar este estudio se utilizó el diseño descriptivo transversal cuantitativo y no experimental. La muestra consistió en 384 usuarios seleccionados de manera probabilística, y se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario basado en

las dimensiones de la atención de calidad del personal de salud. Los resultados mostraron que los usuarios percibieron un grado de satisfacción porque encontraron al establecimiento de salud con buen equipamiento e infraestructura esto se refleja con el 77%; en cuanto a la dimensión de empatía el 80% de los usuarios recibieron un trato amable durante toda la atención. En conclusión, se determinó que la atención del usuario es de una calidad media, así como la satisfacción.

En las investigaciones al nivel nacional. Aguilar (29), en el 2018 en su indagación titulado “Satisfacción de las madres en relación a la calidad del cuidado de enfermería en el programa de CRED del niño”. La metodología desarrollada fue cuantitativa y descriptivo donde la población estudiada fue 51 madres y uso el instrumento de la encuesta, el primer instrumento fue para medir la calidad con la metodología SERVQUAL, y el siguiente instrumento fue para medir la satisfacción de la madre. En conclusión, existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres.

Manuel (30), en el 2019 presento un trabajo de nombre “calidad del cuidado enfermero y satisfacción en un servicio de crecimiento y desarrollo”. Por lo cual utilizó el diseño de tipo descriptivo de corte transversal y correlacional; y en cuanto a su población se trabajó con los 302 usuarios, para su estudio aplicó una técnica como la entrevista e instrumento a la encuesta como resultado se encontró a las madres con mayor satisfacción en la atención del CRED con un porcentaje de 70.50%, el 22, 52% de las madres refirió que la atención de enfermería fue a un nivel medio, el 1.95% de todas madres evaluadas percibió una satisfacción baja. En cuanto la calidad de atención por enfermería se evaluado por niveles alta, media, bajo; donde las madres opinaron que la atención del cuidado no está buena ni tan mala mostrando a un 59.60%. en conclusión, el autor determino la relación existente entre la calidad del cuidado y la satisfacción.

Chávez (31), en 2019. Con su trabajo “Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo” el trabajo fue correlacional. Teniendo 63 madres que asistieron al centro de salud para la evaluación. Entre sus hallazgos se muestra que el 44.4% tienen un nivel regular a

la atención en el programa CRED y la diferencia presenta un nivel malo. De acuerdo a sus dimensiones presenta buenos resultados el de seguridad y empatía con 44,4%, la fiabilidad y capacidad con 41.3%; en cuanto a la satisfacción el 100% estuvo conforme con la atención. Por lo tanto, el autor afirma que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres con el valor ( $p < 0.05$ ) en el contraste de la hipótesis general.

El proyecto se justifica mediante el uso de supuestos teóricos en cuanto la calidad de atención en el crecimiento de y desarrollo de niño menores del 1 año, a fin de mejorar y abordar la solución al problema que se presenta en el estudio. Además, se utilizará la parte metodológica, siendo la herramienta que podrá plantear científicamente sobre la calidad de atención en control del crecimiento y desarrollo del niño. En la parte práctico, los resultados que se encontrarán en la investigación contribuirán con los diferentes estudios científicos.

Por último, la investigación establecida como objetivo determinar la calidad de atención a las madres que acuden al programa crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 años en el hospital de apoyo Virgen de la Mercedes, 2023.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

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

La investigación propuesta es de tipo cuantitativo ya que el estudio los datos e información se cuantificarán por un análisis de datos. El diseño que se empleará en la investigación será no experimental, conforme la variable de investigación no será manipulada. transversal puesto que el análisis que se realiza estará enfocado en los efectos de un fenómeno que ocurre en algún momento particular (32).

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

La población quedará delimitada en 175 madres de familia de los niños menores de 1 años que fueron atendidos en el Hospital de Apoyo-Carhuaz 2023 según el registro población de REUNIS- MINSA (33).

### **criterios de inclusión**

- Madres que tengan niños mayores de un año.
- madres que fueron entendido dentro de un mes mínimo 48 horas antes del estudio.

### **criterios de exclusión**

- Madre con niño que se encuentra enfermo.
- Madres que acudieron a su CRED fuera de cita programada.
- Madres que rechacen participar en el estudio.

La muestra realizada en el estudio es una parte de total de la población, que se selecciona aleatoriamente (32). En la investigación se utilizará la fórmula de la muestra probabilística con población finita, que considera una confianza del 95% y un error de 5% con población total de N=175.

Dónde:

**N** = tamaño de la población. (175)

**Z** = nivel de confianza. (1.96)

**p** = probabilidad de éxito. (0,5)

**q** = probabilidad de fracaso. (0,5)

**n** = tamaño de la muestra.

**E** = Error estándar (0.05)

En la investigación la variable en la ecuación tomará los siguientes valores: teniendo 175 madres de familias de los menores de un 1 año como población total en la investigación, nivel de confianza de 95% ( $z^2 = 1.96$ ), al no conocer la probabilidad de exposición entre los casos se tomará el valor de 50%=0.5, además se considerará un error estimado del 5%=0.05

$$n = \frac{1.96^2(175) (0.5) (0.5)}{0.05^2(100-1) + 1.96^2(0.5) (0.5)} = 135$$

El muestreo a realizar por esta investigación fue probabilístico, como la técnica aleatorio sistemático. Los resultados de la fórmula de la muestra para realizar la investigación son de 135 madres con niños menores de 1 año.

## 2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Las variables consideradas en el estudio son:

### **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA**

**Definición conceptual:** “la calidad de atención implica reconocer de manera completa y precisa las necesidades de salud de los individuos o de la población, y asignar los recursos (humanos y otros) de manera oportuna y efectiva, dentro de los límites del conocimiento actual” (22).

**Definición operacional:** implica reconocer de manera completa y precisa las necesidades de salud de los individuos o de la población, y asignar los recursos

(humanos y otros) de manera oportuna y efectiva, dentro de los límites del conocimiento actual en las madres de los niños menores de 1 año, en el hospital de Apoyo Virgen de las Mercedes; que será medido con el instrumento de cuestionario que tiene como 5 dimensiones: técnica científica, humana y entorno (22).

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

Para el desarrollo de las variables se utilizará como instrumento al cuestionario, que está compuesta por preguntas para medir la variable en la investigación (34). El cuestionario que se usara fue procesado en una investigación de calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el control CRED.

El cuerpo de este cuestionario comprende de dos partes la primera parte con los datos generales la segunda parte contiene las 5 dimensiones necesarias para una evaluación de calidad de atención con ítems donde mide la calidad de atención. La primera dimensión con elementos intangibles (1-6), fiabilidad (7-12), capacidad de respuesta (13-17), seguridad (18-21), empatía (22-28) en total el cuestionario presenta 28 ítems elaborados para medir la calidad de atención en el consultorio CRED, con escala de 1 "totalmente en desacuerdo" al 5 "totalmente de acuerdo" (31).

### **Validez y confiabilidad**

El instrumento que se usará fue validado Hidalgo Cucho, Diana Marilyn: que están orientados SERVQUAL (31). Que mide expectativas y percepciones del consumidor de un servicio a lo largo de cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio (35). Así mismo, el autor realizó la técnica Alpha de Cronbach, obteniendo una confiabilidad de 0,890, mostrando que el instrumento es confiable para su aplicación.

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

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

Para realizar el estudio, se requiere un permiso donde se nos acredite como estudiante de la Universidad María Auxiliadora, con el trámite correspondiente se solicitará el permiso al área correspondiente y a la jefatura del Hospital de apoyo Virgen de las Mercedes, Carhuaz; toda información será evaluada de acuerdo a los criterios de

inclusión y exclusión planteados.

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

Para iniciar el procedimiento de la recolección de datos, se realizará mediante un permiso enviando un documento a la institución, al ser aceptado se realizará una reunión con personal encargado, en este caso será la jefa de servicio. En la reunión se dará conocer los objetivos que se pretender alcanzar, como también se mencionará los días de permanencia para concluir el estudio, sumado a ellos se dará un aproximado de un mes para la recolección de datos dentro de la institución,

Para terminar el estudio, se recolectarán las encuestas, para luego ser revisado el llenado y se procederá con la codificación de cada una de ellas.

## **2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para procesar los datos recolectados en la investigación, cada encuesta se enumerará del 1 a 175, estos serán ingresados a la data Excel, una vez concluido este procedimiento se traslada al sistema estadístico SPSS versión 25 para concluir finalmente con el análisis inferencial para validar del estudio, con la elaboración de tablas y gráfico de distribución de frecuencias para cada una de las dimensiones.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Para la elaboración del estudio, se dará las informaciones adecuadas para continuar con proceso.

**Autonomía:** se respetará la decisión libre de ingresar al estudio, previamente a ello, se dará información mediante un consentimiento informado, en el consentimiento informado se dará detalle de todos los objetivos de la investigación, la finalidad y el impacto que puede generar la investigación. Garantizando el buen uso de los datos proporcionados por el responsable (36).

**Beneficencia:** los resultados obtenidos del estudio beneficiarán a mejorar la atención de cada niño que se llega al establecimiento, así mismo se recolectara la información necesaria para contribuir con la investigación (36).

**Justicia:** para continuar con el principio, los participantes para esta investigación no presentaran ninguna discriminación ya que la muestra es aleatoria, considerando los criterios de inclusión y exclusión (36).

**No maleficencia:** al realizar la investigación y recolectar los datos se le explicará al usuarios que toda información no será usado en contra su salud ni se pondrá en riesgo la integridad del participante, en este caso serán protegidos las madre-hijo (36).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2023																							
	ABRIL				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	1	2	3	4
Identificación del Problema		X																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios			X	X	X	X	X																	
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X	X	X	X															
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación								X	X															
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.									X	X	X	X												
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación													X	X	X									
Determinación de la Población, muestra y muestreo																	X							
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos																		X	X					
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos																			X	X				
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																				X				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																					X	X	X	
Elaboración de los anexos																							X	
Evaluación anti plagio – Turnitin																								X
Aprobación del proyecto																								X
Sustentación del proyecto																								X

### 3.2. Recursos Financieros

MATERIALES	2023					TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPTIE.	S/.
<b>Equipos</b>						
1 laptop	3,500					3,500
<b>Materiales de escritorio</b>						
Lapiceros		10				10
Hojas bond A4			10			10
<b>Material Bibliográfico</b>						
Libros		80	80	10		130
Fotocopias e impresiones		40	40	50	50	140
Espiralado		5	5	5	5	20
<b>Otros</b>						
Movilidad		20	20	50	50	300
Viáticos		50	50	50	100	250
Internet		60	60	60	60	240
Comunicación		50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>						
Asesor estadístico		200				200
<b>Imprevistos*</b>			122		122	244
<b>TOTAL</b>	3,500	515	407	235	387	5,124

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [internet]. 2020. [Consultado 07 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad. [internet]. 2020. [Consultado 07 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
3. UNICEF. Debido a la COVID-19, 40 millones de niños no han recibido educación temprana durante el año crítico de la enseñanza preescolar. [SITIO WEB].2020. [Consultado 07 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/debido-covid19-40-millones-ninos-no-han-recibido-educacion-temprana>
4. Organización Panamericana de la salud. Un nuevo análisis de las naciones unidas releva un deterioro alarmante de la salud de las mujeres, niños y adolescentes. [sitio web]. 2022. [Consultado 07 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/18-10-2022-nuevo-analisis-naciones-unidas-revela-deterioro-alarmante-salud-mujeres-ninos>
5. HUMANIUN. Haciendo realidad los derechos de los derechos de los niños en India. [sitio web]. 2022. [Consultado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.humanium.org/es/india/>
6. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. [internet]. Revisado el 08 de mayo 2023. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
7. Ministerio de Salud y Proyección Social. Indicadores básicos de salud-2023. [internet]. Colombia 2023. Consultado 08 de mayo]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/indicadores-basicos-salud-2023.pdf>

8. Gobierno de Chile. Superintendencia de Salud. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. [internet] 2023. [Revisado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)
9. Ministerio de Economía y Finanzas. INTERVENCIÓN PÚBLICA EVALUADA CRED Y MUNICIPIOS SALUDABLES. [internet]. 2018. Perú. [Revisado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/ppr/eval\\_indep/EDEP\\_CRED.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/EDEP_CRED.pdf)
10. INEI y Ministerio De Economía y Finanzas. Perú Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, Primer Semestre 2021. [internet]. 2021. Lima-Perú. [Revisado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores de Resultados de los P rogramas%20Presupuestales ENDES 2021 I.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores%20de%20Resultados%20de%20los%20Programas%20Presupuestales%20ENDES%202021%20I.pdf).
11. Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. Política nacional Multisectorial para las niñas, niños, y adolescente al 2030. [sitio web]. 2021. Perú [consultado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/-----PNMNNA-2030.pdf>
12. Francisco Infantes, EsSALUD. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. [internet]. 2018. Perú. [Consultado el 08 de mayo del 2023]. Disponible en <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>
13. Darlene Guerra Chaupis. Revista científica de Colegio de enfermeros. CALIDAD de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. [internet] 2022. LIMA. [Consultado el 08 de mayo del 2023]. disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>

14. Gobierno Regional de Arequipa. PLAN REGIONAL DE ACCIÓN POR LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2017-2021. [internet]. 2022. Perú. 2017. [Consultado el 08 de mayo el 2023]. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/prai/PRAIA-Arequipa.pdf>
15. Lady Díaz. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lázarte Echegaray. [internet] 2019. Trujillo [Consultado el 10 de mayo del 2023]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726;jsessionid=F3404C9EE59FF21F1A4484B9C3AB76AC>
16. Organización mundial de la Salud. Calidad de atención. [sitio web]. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
17. MINISTERIO DE SALUD. Calidad y seguridad del paciente. [internet] 2018. CHILE. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/calidad-y-seguridad-del-paciente/>
18. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [internet] 2021. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
19. MINISTERIO DE SALUD, Dirección de calidad en salud. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. 2007.[Internet]. LIMA- PERU. [Consultado 15 de mayo del 2023] disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pd](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pd)
20. Oscar Alonso Dueñas Araque. 10-DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD. [internet] Colombia. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LA-CALIDAD-EN-SALUD-doc#>
21. Héctor Robledo y colaboradores. La calidad de atención a la salud en México a través de sus instituciones. [internet]. [Consultado el 1 de mayo el 2023].

- 2012, México. Disponible en:  
[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01F.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01F.pdf)
22. Secretaria de salud. La calidad de la atención a la Salud en México a través de sus instituciones. Segunda edición. Programa Editorial del Gobierno de la República. [internet] 2015. México. [consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en:  
[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad\\_atencion\\_salud\\_enMexico\\_segunda\\_edicion.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_segunda_edicion.pdf)
23. Consuelo López. Dimensión social. [internet] 2017. [consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en:  
[https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades\\_de\\_la\\_vida\\_diaria/la\\_persona/dimension\\_social](https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_social)
24. Ramírez Teresita, colaboradores. percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios [internet] México. [Consultado el 15 de mayo del 2023] disponible en:  
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
25. Mariño Liliana Ester. Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Centro de Atención Primaria. [internet]. 2017. Ecuador. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/120172>
26. Suárez Gabriel J. colaboradores. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. [internet]. Ecuador. 2018. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
27. Vásquez Eduardo, colaboradores. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. [internet] México. 2018. [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en:  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
28. Cortez Fariño, colaboradores- Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro / Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units-Milagro. [internet]2018, España.

- [Consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627>
29. Aguilar Reyes Ana. Satisfacción De Las Madres En Relación A La Calidad Del Cuidado De Enfermería En El Programa De Crecimiento Y Desarrollo Del Niño En El Centro De Salud Wichanza - La Esperanza, 2018. [Internet]. Trujillo-Perú 2018. [consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25437>
30. Manuel Astuhuilca Juana. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018. [internet]. 2018- Arequipa. [consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/5ad276d1-dcb1-4ad1-a2e6-b562bd403b84>
31. Angela Chávez Oclocho. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. [internet]. 2019- Trujillo. [consultado el 15 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Carlos Ochoa Sangrador. Diseño y análisis en investigación. 1º Edición. Copyright. [Internet]. 2019, Madrid. [Consultado el 30 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl\\_2019\\_libro\\_diseno\\_y\\_analisis\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf)
33. Ministerio de salud REUNIS. [sitio web]. Perú.2023. [Consultado el 30 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_asignada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_asignada.asp)
34. Roberto Hernández, Pilar Baptista. Metodología de la investigación. 6ta edición. [Internet] 2014, México. [Consultado el 30 de julio del 2023]. Disponible en: <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

35. Pedro López y Sandra Fachez. Metodología de investigación social cuantitativa. 1era edición [internet]. 2015, Barcelona. [Consultado el 30 de julio del 2023]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
36. Revista Médica. Ética, principios de la ética de la investigación y su aplicación. Vol 80. [internet]. 2012. [Consultado el 30 de julio del 2023]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>							
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN NATURALEZA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad del servicio (cuidado de enfermería)	Calidad del cuidado de enfermería del resultado alcanzado.	Se ha medirá mediante la aplicación de un cuestionario estructurado bajo el modelo SERVQUAL y modificado para un uso en lo establecimiento de salud servicio de enfermería, en base a una adaptación del cuestionario utilizado en el estudio	implica reconocer de manera completa y precisa las necesidades de la salud de manera oportuna y efectiva, dentro de los límites del conocimiento actual en las madres de los niños menores de 1 año, en el hospital de Apoyo Virgen de las Mercedes (35).	Elementos Tangibles	Sensibilización	Pregunta 1-6	5. excelente calidad de servicio 4. buena calidad de servicio 3.regular calidad de servicio 2.deficiente calidad de servicio 1. muy deficiente calidad de servicio.
					Equipamiento y materiales de comunicación		
					Limpieza y ventilación		
					Presentación del personal		
				Fiabilidad	Oportunidad de atenciones	Pregunta 7-12	
					Cumplimiento de servicios establecidos		
					Cuidado en el registro de atención		
				Capacidad de respuesta	Sencillez de los tramites para la atención	Pregunta 13-17	
					Disposición para atender las preguntas realizadas en la atención		
					Agilidad de trabajo para la atención		
				seguridad	Confianza	Pregunta 18-21	
					Respeto por la privacidad		
					Conocimiento y capacidades necesarias.		
				empatía	Trato amable y gentil en la atención.	Pregunta 22-28	
					Comprension de las necesidades del niño		
Disposición para el dialogo, con claridad en las orientaciones							

## ANEXO B: INSTRUMENTO

### ANEXO B: INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCION

Estimados usuarios del Hospital de Apoyo Virgen de las Mercedes, que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindaran al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención en el consultorio CRED, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país.

#### **DATOS GENERALES**

Edad de la madre:  Edad del niño:

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Fecha de control: \_\_\_\_\_

#### **CALIDAD DE ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA**

Instrucciones : marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinion. Según leyenda.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ne acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente en acuerdo	5

Calidad de atención		escala				
Nº	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	El consultorio crecimiento y desarrollo del hospital es agradable					
2	El consultorio crecimiento y desarrollo del hospital es limpio y ventilado					
3	El personal de enfermería suele estar bien presentable (uniforme limpio, y buena imagen)					
4	El consultorio crecimiento y desarrollo del hospital cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El hospital cuenta con señalizaciones que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencia (sismos,etc)					
<b>FIABILIDAD</b>						
7	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos					

8	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
9	La información sobre el control de crecimiento y desarrollo que se ofrece en el hospital es adecuada.					
10	Cuando existe una queja de un paciente, el hospital cuenta con el libro de reclamaciones					
11	La farmacia del hospital cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño.					
12	El compartir de los insumos traería enfermedades a otros niños					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
13	La enfermera anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica					
14	La enfermera suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del niño					
15	La enfermera brinda información clara y comprensible sobre la administración de antiparasitarios					
16	Consideras que la enfermera está atenta a sus dudas, y te aclara					
17	Considera que es importante empezar y terminar las suplementaciones con micronutrientes para prevenir la anemia en niños.					
<b>SEGURIDAD</b>						
18	Considera que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad del usuario.					
19	La enfermera que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y te inspira seguridad					
20	Considera que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (lavado de manos, uso de guantes)					
21	Considera que la enfermera cuenta con la capacidad (conocimientos y habilidades en la atención)					
<b>EMPATIA</b>						
22	En el primer contacto que se tiene con la enfermera por lo general se presenta amablemente.					
23	La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño					
24	La enfermera asume el deseo de atención de los usuarios del hospital.					
25	Considera que la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo tuvo paciencia.					
26	Consideras que durante el control de crecimiento y desarrollo del niño la enfermera respetó tu privacidad.					
27	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas.					
28	Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.					

**ANEXO C**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

En esta oportunidad se le está invitando a participar en esta investigación referida al área de enfermería. Por lo tanto, antes de tomar la decisión de involucrar en este estudio, debe estar al tanto de los siguientes aspectos fundamentales.

**Título del proyecto:** CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PROGRAMA DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN HOSPITAL DE APOYO VIRGEN DE LAS MERCEDES- 2023

**Nombre de los investigadores principales:** LIC. BERROSPI PEREGRINO GUADALUPE VIVIANA

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad de atención en el programa del crecimiento y desarrollo en niños menores de 1 año en el hospital de apoyo Virgen de las Mercedes- 2023.

**Beneficios por participar:** Con esta investigación tiene derecho de conocer los hallazgos principales del estudio que pueden ser beneficioso para sus posibles investigaciones en el campo de estudio de la enfermería-

**Inconvenientes y riesgos:** En ningún momento está en algún tipo de riesgo, solo responder el instrumento de recolección de datos.

**Costo por participar:** Con su participación usted no le generará ningún tipo de gasto.

**Confidencialidad:** La información que suministre será resguardada y respetada, ya que su uso solo será para una investigación académica.

**Participación voluntaria:**

En esta investigación la participación será de forma 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.

Nombre y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
<del>NR</del> de DNI:	
<del>NR</del> de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
<del>NR</del> de DNI	
<del>NR</del> teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
<del>NR</del> de DNI	
<del>NR</del> teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes retirados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, \_\_\_ de \_\_\_ del 20\_\_

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante