



**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 LA MADRE CON LA ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO DE UN POLICLINICO DE LIMA, 2021”**

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

**AUTOR:**

**Lic. CRUZ LUNA, ALICIA MAYRA**

**ASESOR:**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE GENERAL

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| I.INTRODUCCION .....               | 4  |
| II. MATERIALES Y METODOS .....     | 11 |
| III. ASPECTOS ADMINISTRATIVO ..... | 15 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS... ..   | 18 |
| ANEXOS .....                       | 20 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| <b>Anexos A</b> Operacionalización de variables .....     | 21 |
| <b>Anexos B</b> Instrumento de recolección de datos ..... | 22 |
| <b>Anexos C</b> Consentimiento informado .....            | 24 |

## **RESUMEN**

El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar la satisfacción de la mamá con el servicio recibido por parte de la enfermería en el área de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal. Está conformada por 200 madres que concurren al área de CRED mensualmente en el presente año en los dos turnos de atención alcanzando una muestra de 132 mamás con niños menores de 5 años. Los principales resultados encontrados se enfocan a nuestro objetivo principal y las conclusiones envuelven a los resultados y su relación con el objetivo del trabajo de investigación.

Palabras claves: Atención de enfermería, satisfacción, crecimiento y desarrollo.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work is to determine the mother's satisfaction with the service received by the nursing staff in the growth and development area of a polyclinic in Lima. This research has a descriptive and cross-sectional quantitative approach. It is made up of 200 mothers who attend the CRED area monthly this year in the two care shifts, reaching a sample of 132 mothers with children under 5 years of age. The main results found focus on our main objective and the conclusions involve the results and their relationship with the objective of the research work.

The general objective of the present tKeywords:

Mother's satisfaction, Nursing care, CRED service, Child.

## **INTRODUCCION**

En la última década, los estados han realizado significativos cambios en la formación de su Sistema de Salud, ellos implican a la calidad de atención como pilar esencial de la prestación del servicio de salud. Por tanto, la calidad de prestación es una necesidad principal, encaminada a conceder a los usuarios la sensación de seguridad, lo que conlleva actualmente a efectuar gestiones de calidad en los establecimientos prestadores de servicios, que puedan ser regularmente evaluados, para mejoras progresivas en cuanto a la calidad (1).

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) en el 2016 anunció que aumentaron en un 50% los reclamos en las IPRESS percibiendo una sensación de insatisfacción en los beneficiarios externos (2).

De manera opuesta el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el 2016, a través de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud reportó que el 73,9% de beneficiarios se sintieron satisfechos, es decir, el profesional asistencial brindó una buena atención satisfactoria independientemente de las limitaciones técnicas y monetarias que existan, por lo que esta es vista por los usuarios (3).

La urbe peruana hace de 30 millones 814 mil 175 individuos de los cuales 3, 4888.356 pertenece a individuos menor de 5 años. Actualmente nuestro país ha alcanzado avances significativos y sólidos en el desempeño de los derechos de la infancia, por medio de la ejecución de políticas públicas (4).

Existe un Plan Nacional Activo para los infantes y adolescentes en nuestro país cuyo objetivo es caucionar el crecimiento y desarrollo del infante de 0 a 5 años, pese a ello, solo el 50.5% de niños menores de 36 meses cuenta con el control completo (5).

El Ministerio de Salud (MINSA) y la Organización Panamericana de la Salud consideran al control de CRED como una acción preventiva promocional de trascendencia que debe desempeñar el profesional de salud en los diversos niveles de atención, principalmente en niños por debajo de los cinco años por su situación de fragilidad (6).

Así mismo, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) en América Latina y el Caribe en el año 2019 nos muestra una prevalencia de niños menores de 5

años que no están creciendo bien, padecen retraso en el crecimiento o sobrepeso y parte de ello se atribuye a que la madre no era recurrente en los controles posiblemente al no sentirse motivada y satisfecha al acudir al control. De acuerdo a estos resultados es de importancia reforzar las responsabilidades por la familia, la sociedad y los profesionales de la salud a cargo de la frecuencia de atenciones (7).

En el año 2019 el Ministerio de Salud en la provincia de Lima Metropolitana , se publicó los resultados de los indicadores de compromiso de gestión logrando en esta primera verificación el nivel de cumplimiento de realización de controles de crecimiento y desarrollo (CRED) , de los niños y las niñas menor de 5 años a nivel de lima metropolitana teniendo como meta establecida un 50 % de toda la población menor de 5 años , dando resultado a un 43 % , concluyendo que No se cumple las atenciones de (CRED) en dicho periodo correspondiente (8).

El control de CRED es un englobado de actividades periódicas y sistemáticas que realiza el profesional de enfermería para detectar riesgos y facilitar un abordaje oportuno, cubrir deficiencias e incrementar las oportunidades. La madre, padre y cuidador tienen como resultado esperado mejorar las experiencias en el cuidado, alimentación y crianza (9).

Los controles deben realizarse en un centro de salud o en el hogar con la figura e intervención de los padres. Un tiempo cociente para la intervención es de 45 minutos. Todo recién nacido necesariamente recibirá 4 controles; el primero, a las 48 horas luego del alta y subsiguientemente un control cada semana. La niña y niño menor de 1 año debe realizarse el control de crecimiento y desarrollo 1 vez por mes; menor de 2 años 1 vez cada dos meses; menor de 59 meses 1 vez cada tres meses (10).

Es necesario que el control de crecimiento y desarrollo se realice preferentemente en un establecimiento de salud, sin embargo, actualmente por la coyuntura actual por la covid 19, se ha podido realizar controles en algunos domicilios.

El servicio lo asume el personal de Enfermería cuyo conocimiento relaciona el entorno y contexto socio cultural de cada familia brindando un cuidado para identificar escenarios de inseguridad o cambios en su crecimiento y desarrollo (11). Como:

parámetros normales de peso y talla para su edad, descubrir padecimientos (complicaciones visuales, auditivas, salud bucal, etc), valoración de signos de violencia (12).

Adicionalmente existe un programa de "la lucha contra la anemia", en la cual se hace entrega de multimicronutrientes que contribuyen en la prevención de la anemia, por tanto, se lleva a cabo un juicioso seguimiento y evaluación la intervención realizada, por ello la satisfacción misma es el indicador transcendental en el profesional de la salud (13).

La calidad como la seguridad durante la atención, en sus diferentes niveles es un precedente a nivel internacional. El cuidado que ofrece el personal de cada centro de salud es sustancial, siendo el más importante y notable el del personal de enfermería. El cuidado enfermero contribuye en la recuperación del usuario, siendo este de calidad y satisfactorio (14).

El Ministerio de Salud por medio de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en la base del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud es el ente que mide la satisfacción del usuario el cual tiene como objetivo principal nivelar el proceso de evaluación de la satisfacción del beneficiario externo en los centros de salud y servicios médicos auxiliares (15). actualmente el profesional de enfermería se preocupa por lograr sus objetivos, capacitándose y brindando una atención de calidad a los consumidores, pero a pesar de ello la percepción de los consumidores es negativa, a esto se le suma el manejo de instrumental tecnológico, la rutina y la demanda de pacientes ha evidenciado una aparente pérdida de la perspectiva humana sobre el cuidado al paciente.

Durante estos últimos años se ha realizado magnos esfuerzos y diversas iniciativas para medir la calidad a través de una encuesta de evaluación de la satisfacción al usuario; sin embargo, ante la gran demanda de cuidado en las IPRESS los usuarios perciben un grado de insatisfacción creciente es por ello que de ahí parte la necesidad de investigar otras técnicas con encuestas sencillas y de fácil aplicación que muestren efectos para la toma de decisiones y generar un juicio de mejora continua de la calidad

(16). Proporcionar servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal y un nivel óptimo de satisfacción en el usuario.

Donabedian engloba las siguientes dimensiones: segura, oportuna, humana, y continua (17).

Se revisó investigaciones a nivel internacional como el realizado por:

Herminia S. D, 2015, en Ecuador con el objetivo de determinar la calidad de atención de la consulta externa, por medio de la medida en el nivel de satisfacción percibida frente al servicio admitido. Concluyó que el servicio de Medicina fue el más visitado con un 55,1% y en forma global todos los servicios tienen un 77,4% de satisfacción alta, encontrando un nivel alto de satisfacción que tiene relación con el buen trato que recibe del personal de salud (18).

En otra investigación por Lema G, 2015, Ecuador tuvo el objetivo determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de enfermería en el área de Pediatría del HPD. se encontró que los custodios están satisfechos en un 60% con el cuidado que percibe por parte de la enfermera y por la atención recibida un 40% está insatisfecho (19).

En otra investigación realizada por Botón S. 2017, en Guatemala se manifestó que el 71% satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería, 29% no están satisfechos; es decir, con respecto a la satisfacción del usuario, se encuentran un porcentaje alto de satisfacción (20).

Los estudios realizados en Perú son:

Carmen V. V. 2018, Lima, determinó la correlación entre satisfacción y percepción de la atención en cuanto a la calidad. Ultimó que un 42% de madres presentaron satisfacción baja, así también, el 32% satisfacción alta y un 26% una satisfacción media. Así mismo, por dimensión el 46% ostentó satisfacción alta (dimensión humana), 46% satisfacción media (dimensión segura), 48% satisfacción media (dimensión oportuna) y un 48% satisfacción baja (dimensión continua). (21)

Otro estudio por Ortiz V. K. 2017, Lima, determinó la satisfacción respecto al cuidado en la atención percibida, encontrando que un 56.2% quedó insatisfecha, un 18.8% presentó satisfacción media y un 25% satisfacción alta (22).

En otro estudio Quezada V.Y. 2015, Lima, contrastando las mencionadas anteriormente el 59.4% refirió satisfacción y un 40.6% insatisfacción en el control de CRED; un 47,9% manifestó un regular trabajo del profesional y solo un 4.2% refirió un bueno ejercicio de la atención (23).

En las diversas entidades de salud se ha podido percibir que el profesional de enfermería realiza cuidados rutinarios por la gran demanda de usuarios que acude al servicio de crecimiento y desarrollo, a esto se le suma el no tener suficiente personal para brindar una atención integral al niño. Muchos de estos no acuden a sus controles, por el grado de instrucción e insatisfacción de la madre mientras se da la atención al niño por parte del personal de salud.

Un cuidado de calidad en el servicio de crecimiento y desarrollo, facilitará un progreso favorable e identificará peligros y variaciones en el niño. Posteriormente al estudio se presentará la información adquirida a la jefa del servicio de CRED el cual servirá como base estadística para mejorar los indicadores de satisfacción y calidad tomando acciones correctas y brindar una adecuada atención.

Esto favorecerá la realización de adiestramientos en enfermería en cuanto al desempeño de la norma técnica de CRED. La enfermera discierne en el cuidado que brinda, a través del usuario atendido y así realizar las mejoras para el desempeño de los objetivos del servicio de CRED. Por ello se desea que a través de este estudio se llegue a conocer la satisfacción de la madre que acude al área de CRED de un Policlínico de Lima con la finalidad de buscar mejoras a futuro que garantice que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance con miras a lograr una cobertura sanitaria completa para el usuario.

### **Objetivo general**

Determinar la satisfacción de la madre con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.

## **Objetivos específicos**

1. Determinar la satisfacción de la madre en relación a la dimensión humana en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.
2. Determinar la satisfacción de la madre en relación a la dimensión oportuna en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.
3. Determinar la satisfacción de la madre en relación a la dimensión en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.
4. Determinar la satisfacción de la madre en relación a la dimensión segura en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1 Enfoque y Diseño de Estudio**

La investigación será realizada bajo una dirección cuantitativa de tipo descriptivo y de corte transversal. Este tipo de estudio cuantitativo yaqué cuantifica por medio de porcentajes. Descriptivo porque relatan los hechos como son observados y de corte trasversal porque se da en un periodo de tiempo. (24)

### **2.2 Población, muestra y muestreo:**

La población estará conformada por 200 madres que asisten al servicio de CRED mensualmente en el año 2021 en los dos turnos de atención. Se determinará una muestra de 130 madres de familia que tienen hijos menores de 5 años que concurren al área de crecimiento y desarrollo para ello se usó la fórmula probabilística finita.

$$n = \frac{4NPQ}{E(N-1) + PQ}$$

Se obtendrá a 132 madres para formar parte del estudio y el muestreo se basará en un Muestreo aleatorio simple el cual se empleará de la siguiente manera:

- 1) se fija un número a cada participante.

2) A través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios, etc.) se elige a los participantes hasta completar el tamaño de muestra.

### **2.3 Variable de investigación:**

Satisfacción de las madres: percepción de la mamá sobre el desempeño proporcional al servicio de CRED.

### **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos:**

Se usará como técnica la encuesta.

se aplicará a las madres que acuden al área de CRED.

La variable de satisfacción se medirá a través del Cuestionario de Nivel de Satisfacción dispuesto por la Lic. Carmen Mellado H. (25); validado por 7 expertos, habiendo obtenido un 95% de confiabilidad.

El test contiene 2 partes, el primero con datos generales; y el segundo contiene 22 preguntas sobre satisfacción, su opción de respuesta presenta un puntaje (3), a veces puntaje (2) y nunca puntaje (1).

El test presenta preguntas separadas en 4 dimensiones, el puntaje de cada dimensión es:

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

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

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

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

## **2.5 Plan de recolección de datos**

La recolección de datos se realizará mediante coordinaciones con las autoridades del Policlínico y el personal que labora en la institución para la autorización respectiva. Posteriormente de ser obtenida la autorización se procederá a obtener el listado de niños con sus madres o cuidadoras que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y se les pedirá su consentimiento informado previa explicación para su participación.

Ya obtenido el consentimiento se aplicará el instrumento con las indicaciones para su llenado.

## **2.6 Métodos de análisis estadístico:**

Al terminar el período de colección de datos, estos serán regulados e integrados a una presentación MS Excel para su estudio con la presentación estadística.

La satisfacción se considerará alta siempre y cuando el puntaje total sea más que 61 puntos, media si oscila entre 48 a 60 puntos y mengua si el puntaje es < a 47 puntos.

Se determinó la satisfacción de la madre por medio de empates de repartición para la variable y las dimensiones (oportuna, humana, segura y continua) como concierne las escalas de codificación (Alta, Media, Baja).

## **2.7 Aspectos éticos**

Durante la investigación se considera los principios éticos:

1. Autonomía: Se respetó a la madre de participar o no en la investigación. Firma de consentimiento informado.
2. Justicia: justicia e igualdad sin distinción a todos los participantes.
3. Confidencialidad: son codificados, no será posible identificar al participante.
4. Beneficencia: la evaluación sirve al Policlínico de Lima para mejorar las deficiencias en la atención.
5. No Maleficencia: no existió riesgo para la salud tratándose de la aplicación de una encuesta.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

| ACTIVIDAD  | 2021  |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
|  | ENERO |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   | ABRIL |   |   |   | MAYO |   |   |   |
|  | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| Tipificación del problema                                    | x     | x |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Revisión de bibliografía                                     |       | x | x | x | x       | x | x | x | x     | x | x | x | x     | x | x | x |      |   |   |   |
| Construcción de contexto y referentes teóricos               |       |   |   | x | x       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Fabricación de la justificación                              |       |   |   |   | x       | x |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Determinación de los objetivos                               |       |   |   |   |         | x | x |   |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Construcción de diseño, métodos y población                  |       |   |   |   |         |   | x | x |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Identificación de técnica e instrumentos                     |       |   |   |   |         |   | x | x |       |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Organización de aspectos éticos y análisis de la información |       |   |   |   |         |   |   | x | x     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |



| MATERIALES                         | 2021    |         |       |       |      | TOTAL   |
|------------------------------------|---------|---------|-------|-------|------|---------|
|                                    | ENERO   | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | S/      |
| <b>EQUIPOS</b>                     |         |         |       |       |      |         |
| COMPUTADORA                        | X (1)   |         |       |       |      | 2500.00 |
| USB                                | X (1)   |         |       |       |      | 50.00   |
| <b>UTILES DE ESCRITORIO</b>        |         |         |       |       |      |         |
| LAPICEROS                          |         | X (2)   |       |       |      | 2.00    |
| CORRECTOR                          |         | X (1)   |       |       |      | 2.00    |
| RESALTADOR                         |         | X (1)   |       |       |      | 2.00    |
| HOJA BOND A4                       | X (500) |         |       |       |      | 12.00   |
| TINTA DE IMPRESORA                 | X (2)   |         |       |       |      | 180.00  |
| <b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>      |         |         |       |       |      |         |
| IMPRESIÓN DE ARCHIVOS RELACIONADOS | X       | X       | X     | X     | X    | 100.00  |
| <b>OTROS</b>                       |         |         |       |       |      |         |
| SERVICIO DE INTERNET               | X       | X       | X     | X     | X    | 400.00  |
| ORIENTACION PARA ENCUESTA VIRTUAL  |         |         | X     | X     |      | 200.00  |

**BIBLIOGRAFIA:**

1. MINSA (2005). Manual de procedimientos para el control de crecimiento y

- desarrollo de la niña y el niño. [Internet] Tipshogar. Disponible en: <https://tipshogar.com/wp-content/uploads/manual-de-procedimientos-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-del-nino.pdf>
2. MINSA (2011). Manual de crecimiento y desarrollo. [Internet]. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)
  3. Pacheco, E. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos. [Internet]. USIL. [citado el 3 de marzo de 2021]. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Men](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Men)
  4. Gestión, D. (2016, diciembre 06). Susalud: Reclamos en centros de salud aumentaron en 50%. [Internet] Obtenido de: <http://gestion.pe/economia/susalud-reclamos-centros-saludaumentaron-50-2176572>
  5. INEI. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. [Internet]. Obtenido de: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).
  6. Chiliquinga, C. (2016). Factores que influyen en la insatisfacción del usuario en relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia del hospital Francisco de Orellana de Coca. Año 2015. [Internet]. Obtenido de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/9128>
  7. MINSA. (2017). Resolución ministerial N° 537 -2017/MINSA. (accesado el 14 de enero del 2021). [Internet]. Obtenido de: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
  8. MINSA. ( 2019). Compromiso de Gestión del 2019 (accesado 15 de enero) [Internet]. Obtenido de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357798/informe-de-primera-verificacion-compromisos-de-gestion-periodo-2019.pdf>
  9. Unicef. (octubre 2019). El estado nutricional de la Infancia 2019. (fecha de acceso 15 de enero del 2021). [Internet]. Obtenido de:

<https://www.unicef.org/lac/media/8441/file/PDF%20SOWC%202019%20ESP.pdf>

10. Los Ríos, J. & Ávila, T. (2004) Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería. [acceso el 5 de octubre de 2017] [Internet]. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
11. Moreno A. (2005). La calidad de la acción de enfermería [sede web] España: Universidad de Murcia; 2005 [acceso el 15 de setiembre de 2017] [Internet]. Obtenido de: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536>.
12. Organización Mundial de la Salud: Mejorar la calidad de atención en todo el sistema sanitario (accesado 22 de enero) <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
13. Ministerio de Salud (2019): Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. [Internet]. Obtenido de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGICALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf)
14. Ministerio de Salud (2018) Guía Estándares para la satisfacción de Usuario. [Internet]. Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
15. Veliz, S. (2020) Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. [citado el 22 de enero de 2021]. [Internet]. Obtenido de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Mellado, H. (2007). Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
17. Gutiérrez FR. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la

Calidad Percibida. Toledo; 2003.

18. Hermida Salcedo. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014 [Tesis Licenciatura] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.
19. Caizabanda Lema GM. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el período marzo – agosto 2014 [Tesis Licenciatura] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2015.
20. Botón S. satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap. de Cunén, quiché [Tesis de Grado] Universidad Rafael Landívar, Guatemala 2017.
21. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud [monografía en Internet]. [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-serviciossalud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll>
22. Rebaza FA. Plan Anual de Gestión de la Calidad Instituto Nacional de Rehabilitación [Internet]. Perú; 2014 [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://www.inr.gob.pe/transparencia/transparencia%20inr/resoluciones/2014/RD%20133-2014-SA-DG-INR.pdf>
23. Bvs.hn. [citado el 3 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
24. Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA [Internet]. Perú; 2009 [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
25. Metodología, tipos de investigación y diseño de investigación [Internet]. Blogspot.com. [citado el 3 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables>.

# Anexos



## Anexos A Operacionalización de variables o variable

| Variable                 | Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición                           | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones        | Indicadores   | Numero de ítems                      | Valor final   | Criterios para asignar valores |
|--------------------------|---|--|---|--------------------|---|--------------------------------------|---|--------------------------------|
| SATISFACCIÓN DE LA MADRE | Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa<br><br>Escala de medición NOMINAL | La satisfacción del usuario es el indicador más importante donde se debe cumplir los servicios ofrecidos por el profesional de salud (10).<br><br>Así mismo la calidad y seguridad de la atención en salud, en todos sus niveles asistenciales es una de las prioridades a nivel mundial (11). | Satisfacción de las madres: Es la percepción de la madre sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio de CRED demandado para su hijo menor de 5 años. | Dimensión humana   | Sensación de satisfacción al recibir atención                         | (1, 3, 4, 12, 13 y 21)               | con puntaje satisfacción alta 18 puntos, media 14 a 17 puntos y baja < 13.  | <b>0-22</b>                    |
|                          |   |  |   | Dimensión oportuna | Permitirá detectar precozmente enfermedades y deficiencias del niño   | (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 | Será mas recurrente y continua el control de crecimiento y desarrollo | (19 y 20)                            | con puntaje satisfacción alta 6 puntos, media 3 a 5 puntos y baja <2.       |                                |
|                          |   |  |   | Dimensión segura   | Se entablara relación entre la madre el niño y el personal de salud   | (2, 14, 15 y 22)                     | con puntaje satisfacción alta 12 puntos, media 8 a 11 puntos y baja < 7. 12 |                                |

## Anexos B Instrumentos de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCION

#### Instrucciones

A continuación se presentara una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

#### Datos Generales

##### De la Madre

Edad: \_\_\_\_\_ Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Frecuencia con la que asiste a CRED: \_\_\_\_\_

##### Del Niño(a)

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_

|   | Enunciados  | Respuesta |    |   |
|---|---|-----------|----|---|
|   |   | S         | Av | 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 sonrie 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.                       |  |  |  |

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!***

## Anexos C Consentimiento informado

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

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

**Título del proyecto:** satisfacción de las madres con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.

**Nombre del investigador:**

Cruz Luna, Alicia Mayra

**Propósito del estudio:** Determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlínico de lima, 2021.

**Beneficios por participar:** Los resultados logrados serán evidencia científica que permitirá fortalecer la concurrencia al control de crecimiento y desarrollo y la satisfacción de la madre al traerlo al Policlínico al área de CRED recibiendo una atención exclusiva por parte de los profesionales de la salud.

**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 dirigirse a la licenciada Cruz Luna, Alicia Mayra, responsable del estudio.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede eniar un correo electrónico: [mayracruzluna@gmail.com](mailto:mayracruzluna@gmail.com) y atenderemos a su llamado.

**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                         |                        |
|   |                        |
| Nº de DNI   |                        |
|   |                        |
| Nº teléfono móvil   |                        |
|   |                        |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores         |                        |
|   |                        |
| Nº de DNI   |                        |
|   |                        |
| Nº teléfono   |                        |
|   |                        |
|   |                        |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido:  |                        |
| DNI:  |                        |
| Teléfono:   |                        |

Lima, ..... de ..... de 2021.

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