



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS:

Br. Alarcon Mendoza Rubi Guillermina (ORCID 0000-0003-0162-312)

Br. Ingaruca De la Cruz Deysy Rosario (ORCID 0000-0002-6810-4899)

ASESORA

Mgtr. Rodriguez Rojas Blanca Lucia (ORCID 0000-0003-2580-6054)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos siempre por el buen camino, a nuestras parejas, que estuvieron en cada momento para comprendernos y apoyarnos, acompañarnos y darnos fuerzas para seguir adelante y no renunciar a pesar de los obstáculos que se nos presentaron en el camino gracias a todos los que creyeron en nosotras para llegar a este momento tan importante en nuestra vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a nuestra asesora, Magister: Blanca Rodríguez por brindarnos su apoyo académico y oportunas orientaciones durante el desarrollo de la investigación. Agradecimiento especial a nuestras parejas, padres por su permanente motivación, y apoyo moral para culminar con éxito nuestra carrera.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población muestra, muestreo y unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV.RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	19
VII. RECOMENDACIONES.....	19
REFERENCIAS.....	20
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de CRED en un centro de salud materno infantil de Lim-2021

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en un centro de salud materno infantil de Lima-2021

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en un centro de salud materno infantil de Lma-2021

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en un centro de salud materno infantil de Lima-2021

RESUMEN

El presente estudio de la investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres.

Sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de Salud Materno Infantil de Lima-2021.

El tipo de estudio fue descriptivo método hipotético deductivo la técnica de la encuesta y el instrumento que fue de autoría propia. la muestra estuvo conformada por 65 madres de familia.

Para su validación se utilizó la prueba de alfa de Cronbach obteniéndose los siguientes resultados 0.299 de confiabilidad, para lo cual se consideró que el instrumento es confiable y apto para aplicar a la muestra final.

Los resultados encontrados según el cuestionario aplicado fueron:

De las madres percibieron un alto nivel de satisfacción (93.8%) que brinda la enferma en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

En Conclusión, los resultados obtenidos indican que la mayoría de madres manifiestan que el cuidado que brinda la enfermera en crecimiento y desarrollo es de alta satisfacción, para ello se recomienda seguir manteniendo y mejorando la calidad en el cuidado que brinda el personal de enfermería a través de capacitaciones.

Palabras clave: Satisfacción, cuidado enfermería, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the satisfaction of mothers.

On the care provided by the nurse in the growth and development office at the maternal and maternal and child health center of Lima-2021.

The type of study was descriptive, hypothetical deductive method, the survey technique and the instrument that was authored. The sample was made up of 65 mothers.

For its validation, the Cronbach Alpha test was used, obtaining the following reliability results (0.299), for which it was considered that the instrument is reliable and suitable to apply to the final sample.

The results found according to the applied questionnaire were:

Of the mothers, they perceived a high level of satisfaction (93.8%) provided by the patient in the growth and development office.

In conclusion results obtained indicate that the majority of mothers state that the care provided by the growing and developing nurse is of high satisfaction, for this it is recommended to continue maintaining and improving the quality of care provided by the nursing staff training.

Keywords: satisfaction, nursing care, growth and development

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un complemento que permite examinar y precisar la calidad del servicio de atención en salud, y es además un factor principal de la filosofía del cuidado que se centra en el paciente. Un concepto popular y ampliamente utilizado de la calidad del servicio, es la semejanza con la expectativa del paciente que será atendido y que sirve como un punto de relación entre la evaluación y el rendimiento de la atención sanitaria. ¹

La calidad en la atención, se determina como la medida de los servicios de salud, que es proporcionado a los individuos y a la población, hay una mejora de los resultados favorables, por lo tanto son relativos al conocimiento actual del profesional, satisfacción en cuanto al servicio brindado, teniendo en cuenta los recursos con los que se cuenta para facilitar la misma conexión entre el proveedor del servicio y el que lo recibe. ¹ En la actualidad, el cuidado que se ofrece por parte del enfermero profesional, ofrece en todo momento la práctica de conocimientos básicos, para lograr procedimientos con un excelente nivel profesional y obtener un elevado nivel de satisfacción en el usuario. Por lo tanto, la atención que aporta el profesional de enfermería en el consultorio de CRED, es esencial, ya que en la etapa de la infancia se evalúa de forma detallada a cada niño. ²

El crecimiento y desarrollo integral de cada infante que es evaluado de manera precisa, permitirá formar individuos con un potencial en su etapa adulta. La atención en el servicio de crecimiento y desarrollo integral de cada niño en el mundo es un derecho primordial que cada país tiene, esto con el fin de asegurar y proteger el desarrollo óptimo de cada infante durante su niñez. ²

En América latina y el Caribe, se evidencia que 3,6 millones de infantes en edades de 3 a 4 años no tiene un buen desenvolvimiento ideal para su edad. Por lo tanto, no todos los infantes atraviesan experiencias precoces, posibilitando el desarrollo de su mayor potencial. Los niños y niñas que no se encuentran recibiendo el aporte necesario en cuanto a nutrición y estimulación acorde a su

edad y/o están expuesto a la violencia, al abuso, a la negligencia y experiencias traumáticas, son quienes afrontan déficit en el desarrollo cognitivo físico y emocional (UNICEF).³ Los primeros años de existencia son fundamentales que cada menor reciba una atención adecuada para su edad parte de los enfermeros en el servicio de CRED, ya que esto contribuirá a un buen desarrollo de cada infante.

Las normas de salud a nivel mundial se encuentran en curso de transformación, en busca de satisfacer las nuevas y complejas demandas de la población. Por lo tanto, los retos que tiene constantemente el sector salud, es brindar un correcto nivel de calidad de atención, siendo de manera justo, preciso y sobre todo seguro, buscan la mejora continúa ofreciendo servicios oportunos, efectivos, pero sin embargo aún sigue siendo una problemática mundial, en cuanto a las atenciones que se da, ya que permanentemente los usuarios refieren quejas. OMS.⁴

Actualmente la existencia del problema, a nivel del país, así como en el extranjero en los servicios de salud la OMS, afirma que aproximadamente 155 millones de niños con menos de 5 años sufren atraso su desarrollo, entre tanto 52 millones padecen emaciación; agregado a ello 41 millones de niños presentan sobrepeso; forman el 10% de muertes a nivel mundial. También señala que el crecimiento y desarrollo vigoroso de los infantes debería ser una de las grandes prioridades en las sociedades, siendo importante que únicamente no alcance o se encuentre físicamente desarrollado, asimismo emocional y psicológico.⁵

La OPS (Organización Panamericana de la salud), en el plan estratégico 2008 - 2012, se centró en el fortalecimiento de la función en salud para que puedan proporcionar atención equitativa y de buena calidad a toda la población de américa latina y especialmente a los grupos más necesitados, y dentro de este enfoque estaba fortalecer la Atención Primaria de Salud (APS) en todos los sistemas.⁶

En el Perú, los Lineamientos de Política del sector de salud al 2021 nos indican un preocupante 43% de infantes menores de cinco años que residen en zonas de bajos y escasos recursos (se estima unos 250 millones de niños) se

encuentran en peligro de tener un desarrollo inapropiado por causa de las condiciones en las que se encuentran ya que tienen muchas limitaciones para tener una adecuada alimentación y esto ocasiona un déficit en el crecimiento. Asimismo, “la encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2015” ejecutado por (INEI) el Instituto Nacional de Estadística Informática, en el cual se evidencio que el 73,7% de los pacientes de consultorio exterior de las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRESS) y el 67,9% de personas que se atienden en el Seguro Integral de Salud (SIS) se encuentran satisfechos con el cuidado recibido.

El (ENDES) Encuesta Demográfica y de Salud Familiar en el 2017, refiere que el 58.7% de los infantes menores de 36 meses presentan un control de crecimiento y desarrollo adecuado para su edad. Esto indica que el 41% no cuenta con un adecuado control de CRED, esto se da ya que muchas madres no asieron a la fecha adecuada para el control del menor. El ENDES refiere que un 34.1% de infantes de 5 años presentan anemia y un 12.9% presentan desnutrición. La información referida es suficiente para evidenciar un déficit de desarrolla en el infante, ya que se observa un retraso de crecimiento físico y la presencia de anemia. INEI.⁷

Es primordial mencionar que la Normas Técnicas de Salud (NTS) para la atención de control de niño sano del niño(a) menores de 5 años en el cual se establece diferentes actividades, que se deben de realizar en todos los establecimientos de salud ya sea privados o públicos, garantizando una atención de calidad y oportuna a este grupo etario que son de gran importancia. De acuerdo al documento técnico, mediante la Resolución Ministerial N°537-2017/MINSA el competente, en este caso los servidores de salud que trabajen en la consulta de Crecimiento y Desarrollo, deben guiar y enfatizar las intervenciones a los padres, madres o cuidadores, para que tengan conocimiento. En el ambiente político sectorial, el MINSA, afirma que el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, que establece principios, bases conceptuales y neutrales que dirigen la labor para renovar la calidad de cuidados.⁸

Pese a que actualmente estamos en una situación de emergencia por una pandemia producida por el covid-19, la atención de CRED, se está realizando

previa cita vía teléfono en coordinación con el personal de enfermería que se encuentra a cargo del servicio de crecimiento y desarrollo. La satisfacción de atención debe ser agradable para cada usuario, para el retorno y el cumplimiento de las indicaciones realizadas en la atención.

Durante nuestro internado en el área de CRED observamos que la satisfacción de los pacientes, según el interés brindado va a cambiar de estructura significativa, teniendo en cuenta las distintas realidades de todos los centros de salud se evidencia, que el área de atención de crecimiento y desarrollo CRED, presenta una normativa técnica en sanidad en el cual brinda claramente las actividades a realizar, esto tiene que ser tomado en cuenta de manera remota a nivel nacional. Por lo tanto, el cuidado implica diferentes dimensiones, desde la técnica, ambiente, recepción, trato, etc., los cuales van a impactar de manera positiva en la que el consultante se encuentra satisfecho. Por esa razón que en el centro de salud materno infantil no está aislada de esta condición, observamos la concurrencia en el consultorio de CRED, donde comentaban: “es muy incómodo, mi pequeño se aburre, porque nos hacen esperar tanto, etc.

Para el estudio se presentó la siguiente Formulación del Problema ¿Cuál es la satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud materno infantil de lima, 2021? Además de los Problemas específicos, como ¿Cuál es la satisfacción del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud materno infantil de lima, 2021?, otra es ¿Cuál es la satisfacción del cuidado de enfermería en la dimensión humana de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud materno infantil de lima, 2021? Y por último ¿Cuál es la satisfacción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud materno infantil de lima, 2021?

Justificación del Estudio, El estudio es importante, ya que los servicios de CRED está dirigido a ofrecer un cuidado integral al infante, superando lo que se espera de las madres en cuanto a la atención ofrecida por la enfermera lo cual, es indispensable la labor que desempeña en el servicio de CRED, el cual debe estar orientado a la promoción de la salud en términos físicos, mental y emocional del

infante, previniendo así enfermedades de prevalencias de la niñez y ofrecer un cuidado integral con calidad y calidez. Por eso se necesita tener conocimiento del grado de satisfacción de la madre del infante, cuya respuesta mejorara la atención y el cuidado en el servicio de CRED.

Los datos resultantes del presente estudio ayudaran a los demás profesionales para seguir profundizando el tema, y fortalecer las funciones dentro de enfermería; también ofrecerá información actual, real y veraces que posibiliten la evaluación de la calidad del cuidado con el fin de obtener datos que refieran esfuerzos, a través de estrategias de la administración al interior de la organización y beneficiar a fortalecer e identificar la profesión de enfermería, tomando en cuenta el aspecto humano y profesional el cual va permitir un mejor cuidado en el servicio de crecimiento y desarrollo, en el centro de salud Materno Infantil y/o mejorar las relaciones entre enfermera – usuario, logrando brindar así, de manera permanente una atención de calidad y reflejada en la satisfacción del usuario a través de una adecuada atención de los enfermeros, que sea humana, de manera continuada segura y de calidez, correspondientes a los criterios establecidos en cuanto se practica profesionalmente y de forma competente con responsabilidad.

Se planteó como objetivo general Determinar la satisfacción del cuidado de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud Materno Infantil de Lima. También están los objetivos específicos siguientes: Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico de las madres de niños menores de 5 años, en un centro de salud materno infantil de Lima, 2021, e Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en el aspectos humano de las madres de niños menores de 5 años, en un centro de salud Materno Infantil de Lima, 2021, Además Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno de las madres de niños menores de 5 años, en un centro de salud materno infantil de lima, 2021.

II.MARCO TEÓRICO

En investigaciones previas, autores como, Angulo (2018), quien evaluó la satisfacción del usuario y calidad del servicio de CRED, que brinda las enfermeras del C.S. Guadalupe-Lima 2018. Realizó un estudio observacional descriptivo, trasversal y su muestra fue de 169 usuarios, usó encuesta y como resultados obtuvo lo siguiente: de acuerdo al Nivel de satisfacción: perciben medianamente favorable 96.7%, con respecto a sus dimensiones obtuvo: un 96.7% regularmente satisfecho y dimensión técnico-científico 86.7% regular. Concluye, hay relación positiva ($p\text{-valor}=0,023$) entre satisfacción y calidad de servicio (Angulo, 2018).⁹

Por lo tanto, Ticllacuri R.C. y Mengoa.H.M.(2018) en el estudio: “satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de Pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018” Lima- Perú. Obtuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de Lurigancho, 2018. Como resultado el su proyecto de investigación se evidencio que fue descriptivo, y de diseño no experimental, de corte transversal con una población de 46 madres de niños hospitalizados, se evidencia que el 53% de madres que fueron encuestadas lograron una satisfacción media en cuanto a la atención brindada por parte del profesional de enfermería , el 19.6% de madres encuestadas refieren tener una alta satisfacción en cuanto a la atención brindada. También se observa que en la dimensión de seguridad el 28% de madres refiere una baja satisfacción, a su vez el 52% de madres evidencian una satisfacción media y el 20% de madres encuestadas presentan una satisfacción alta. A su vez en la dimensión de confianza se observa que un 28% de madres encuestadas presenta una baja satisfacción, mientras que el 48% de madres que fueron encuestadas lograron una satisfacción media y el 24% de madres encuestadas lograron percibir una satisfacción alta. En cuanto a la dimensión de calidad se logró evidenciar que un 35% de madres presentan una baja satisfacción, mientras que un 44% presentan una satisfacción media y un 21% de madres encuestadas presenta satisfacción. ¹⁰

Por otra parte, Guevara (2012) realizó su estudio, Percepciones de las madres referente a calidad de atención de enfermería en el programa de CRED- red. Es salud –ICA. Tuvo la finalidad determinar la percepción de calidad de atención en dichas progenitoras, de igual manera su método que utilizó fue enfoque cuantitativo y descriptivo trasversal. Su muestra estuvo constituida de 150 madres, el instrumento que utilizó para dicho estudio es el cuestionario. Los resultados que encontró fueron: el 50% percibieron una atención regularmente favorable, así mismo 31% favorable y 19% desfavorable. Sus conclusiones fueron lo siguiente: apreciaciones de las usuarias resultaron regularmente favorables. (Guevara, 2016).¹¹

A su vez, Hidalgo (2018) en su trabajo de investigación, busco conocer la relación de satisfacción de usuario y calidad de atención en Consultorio de Enfermería C.S Subtanjalla - Ica 7 junio 2018. Su muestra constituye 186 usuarios. Resultados: 49,6% satisfacción alta, 47,1% satisfacción media y 3,3% bajo de igual forma también evalúa la calidad obteniendo: 61.2% muy buena, 35.5% regular, en cuanto a dimensión de calidad, logrando con mayores porcentajes, empatía 79,2% buena capacidad de respuesta regular con 66,2%. Concluye que el nivel de satisfacción tuvo relación con calidad y en cuanto a sus dimensiones regularmente favorables que suman para la calidad. (Hidalgo, 2018).¹²

Asimismo, Pineda (2016) en su investigación, Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED-C.S. Huarupampa Huaraz- 2016. Tuvo como propósito establecer los requerimientos para satisfacer de acuerdo a la calidad, de este lugar de consultas. La investigación fue de tipología correlacional, su muestra compuesta por 339 sujetos, en la recogida de información se utilizó cuestionario. Obtuvo como resultados que 74% se sienten satisfechos y 26% insatisfechos con la atención obtenida. Concluyendo así: que existe una relación significativa en esta investigación con elevado nivel de satisfacción de acuerdo a la calidad. (Pineda, 2016).¹³

De tal manera, en investigación internacional como es el caso de Paternina, Aldana y Mendoza (2017) Colombia, evaluaron la satisfacción de progenitoras de niños inferiores de 5 años que van al Programa de CRED, se propusieron

identificación del nivel de satisfacción de las progenitoras de dicho Programa. Su muestra formada por 292 padres y madres, utilizó como instrumento el cuestionario. Y obtuvo un resultado, 94,2% refieren estar satisfechos, 96,2% manifiestan que recibieron una atención oportuna, luego 91,8% sienten y piensan que el ambiente es lo esperado, 81,8% refieren que hay privacidad y por último 65,1% es adecuado en lo que es el tiempo de espera. Concluyendo así que la totalidad de madres y padres se sentían satisfechos con el servicio ofrecido y por lo tanto los factores relacionados con satisfacción de los adecuados ambientes, buen trato, más relacionado con la insatisfacción es el tiempo de espera (Paternina, Mendoza, 2017).¹⁴

Por su parte Maggi (2018) en Ecuador, elaboro una investigación titulada: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, en el cual los resultados fueron, insatisfacción en las dimensiones de parte de los usuarios del servicio de emergencias pediátrica en el hospital general del milagro fueron, fiabilidad, empatía y seguridad, mientras que la capacidad de respuesta fue parcialmente satisfecho, por lo tanto las expectativas como percepciones evidenciaron bajas valoraciones, por lo que se evidencio que la atención no asegura totalmente al consultante y el trato es pésimo si lo comparamos con una atención calida.¹⁵

A su vez, Villareal Vila K. 2017, (Bolivia). Realizo una investigación de Satisfacción sobre la calidad de atención bajo la observación de los usuarios del servicio de salud regional la Paz, pro mujer [investigación para optar el grado de magister en salud pública] Bolivia: en la Universidad Mayor de san Andrés. Facultad de medicina, enfermería y nutrición. Su propósito fue determinación del grado de satisfacción obtenida por los usuarios en el servicio de salud en regional la Paz pro mujer. El método utilizado fue cuantitativa universal en una investigación transversal, la muestra para la investigación cuantitativa fue de 30 personas y para el cualitativo trabajo con 25 grupos. El resultado fue que el 80% manifiesta que la calidad de atención en el servicio de medicina fue buena y el 20% era excelente, sin embargo, la calidad de atención en los otros servicios fue el 50% manifiesta que es buena, el 13% regular y el 17% no contesta, llegando a la siguiente conclusión: reconocieron la satisfacción desde la percepción del

socio en cuanto al acuerdo del personal, por lo cual el servicio educativo promocional es insatisfactorio.¹⁶

Por lo tanto, Vizcaíno Et Al. (2017), desarrollo un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVici PERFormance; se realizó la encuesta en un hospital público de Zapopan, Jalisco México, fue una muestra probalística de 96 usuarios de salud abarcaron las urgencias que se atienden en los turno mañana, tarde y noche a lo largo de la semana en abril 2017, utilizaron un cuestionario con escala de Likert con el que se logró que el servicio sea satisfecho a partir de los aspectos de seguridad empatía, tangibilidad, confianza y cuan capaces de responder. Los datos resultantes: señalan que las usuarias del género femenino recibieron una atención más optima e indicación en el servicio por los colaboradores médicos y enfermeros, en comparación de los varones; los consultantes que se les atienden en el turno mañana percibieron de mejor manera la velocidad en la que fueron atendidos; las sencillez en los procesos de trámite de entrada al departamento de urgencia fue sumamente satisfactorias en el horario de la mañana y la mayor parte de los usuarios coincide que los procesos de tramite de salida son sencillos de forma independiente en el horario en que se atienden.¹⁷

A su vez, Saldaña y Sanango (2015), realizaron una investigación, calidad de la atención humanística que tiene el profesional de enfermería relacionado con satisfacción del usuario del C.S. Cojitambo-Ecuador, busco identificar la calidad de atención que ofrece el colaborador de salud y la relación con la satisfacción del usuario, para su evaluación realizaron entrevista. Es un estudio de corte trasversal descriptivo. Para lo cual, su tamaño de muestra considero una población infinita, presentando insatisfacción que viene a ser el 20%, con nivel de confianza 96% y precisión de 4%. De acuerdo a ello su muestra fue de 385 usuarios. Lograron concluir: que los usuarios que acudieron al C.S en su minoría no se sienten satisfechos por atención que da el profesional. (Saldaña, Sanango, 2015).¹⁸

De tal manera es necesario precisar, que enfermería estudia la ciencia, el arte, la filosofía, la ética y la política para brindar atención al ser humano, a la vez

manifiesta conocimientos, y responsabilidad social propios, por lo tanto se enfoca en la calidad de atención humanizada, continua y eficiente basada en estándares de sus prácticas profesionales siendo responsables y competente para cumplir las perspectivas del usuario obteniendo como resultado la satisfacción (Gómez, Zarate y Morales,2015).¹⁹

En el presente estudio, nos enfocamos en dos teorías como son: Jean Watson 2013, quien refiere que, la percepción del usuario en salud es la fundamental en ofrecer una atención optima y es indispensable reconocer. El saber más del usuario, consiste que se considere de forma de persona, integrantes de grupo familia y componente de la sociedad en la que no existe posibilidad aislarla, consiste en conocer de que manera la persona presenta requerimientos en común a él. El comienzo importante de enfermería menciona: “respetar el aspecto individual del paciente”, por esta razón el profesional en enfermería debería, saludar al paciente y su familia, denominarlo por su nombre, tratar con respeto y consideración, ofrecer atención agradable, sostener una buena comunicación eficiente con claridad y precisión, identificarse de forma clara con su nombre, el momento en que se le trata y dar respeto a su privacidad al ejecutar procedimiento y atención. El enfermero profesional debe ser calificado, idóneo, empático, amable, respetar al usuario (atención de requerimiento de afecto), ser paciente y comunicación optima correspondiente y cuan capaz de comprender al paciente.²⁰

Por otro lado, Florence Nightingale es la matriarca de la enfermería moderna, su idea principal era que toda mujer debía recibir formación para proteger y cuidar a un enfermo, su teoría basada en el contexto saludable, ella nunca nombro el concepto contexto de explícitamente en sus redacciones, definió y fue describiendo detalladamente las definiciones de dieta, ventilación, aseo, energía calórica, iluminación y ruido, estos elementos del entorno. Nightingale menciona de que manera el usuario reflexiona y afirma que existe el que hacer, la destreza practica señala de que manera, como se debe realizar. La formación y la experiencia se necesitan para conocer de qué forma se observa y que cosas observamos; la forma de pensar y que pensar.

El consultorio de crecimiento y desarrollo debe ser un ambiente apropiado para nuestros niños, ya que para obtener mejores resultados debemos adecuarlo para brindar una buena atención ya que podría influir de manera desfavorable en el menor.²¹

Como enfoques conceptuales tenemos, - Satisfacción, es el bienestar y se requiere en el trabajo de los trabajadores sanitarios. Adicionalmente se debe tomar en cuenta que si el paciente está satisfecho un índice consistente fiable para determinar dicha atención de calidad, que se otorga en todos servicios de salud, esta información hace conocer de cerca como el paciente es tratado en los diferentes servicios ya sea hospitales, centros de salud, puestos de salud, especialmente ayudara al sector salud.

Así mismo, según autores refieren que la satisfacción es un grado de relación entre la probabilidad del paciente de una atención optima en salud, y la apreciación que obtuvo durante la atención (Oliva, Hidalgo, 1993).²²

Freemon (1971) considera la satisfacción de dicho paciente cambiante en función de ciertas condiciones como la interacción usuario y enfermera, del mismo modo, médico y usuario. (Freemon, 1971).²³

De acuerdo a la Dimensión Técnica - Científica: Es decir es una dimensión céntrica de calidad, teniendo un buen conocimiento, disposición para abordar las distintas situaciones de salud además dentro de esta dimensión se tiene los siguientes aspectos: Eficiencia: es cuando aquel paciente o usuario obtiene dicha atención solicitada en su totalidad y esta es de calidad así mismo es obtenida a un menor costo y con mayor énfasis siendo oportuno. Seguridad: estos hechos o intervenciones asistenciales deben brindarse de la manera correcta evitando causar daño los usuarios. Continuidad: presta servicios durante la etapa de vida del usuario²⁴

Integralidad: es la amplitud de solucionar la mayoría de las dificultades de salud de los usuarios que se atienden.

Dimensión Humana: al realizar las diferentes intervenciones el personal de enfermería, debe afrontar situaciones, con estrategias, dando trato humanístico al usuario para ello cuenta con puntos claves: Consideración por los derechos:

cada profesional en salud se debe tomar en cuenta y sobre todo venerar los derechos de los pacientes, es obligatorio que pongan en práctica sus valores éticos profesionales.

Veracidad: es el principio en el servicio que se ofrece al usuario en salud, que va de acuerdo a lo que se necesita de hacer reflexionar al profesional de la salud en la cual el individuo tiene derecho a buscar, frente a cualquier comportamiento de los profesionales de salud, vinculados con él.

Trato digno: se trata de todas las actividades que ejecutan el enfermero profesional en brindar un ambiente que da seguridad al paciente generando confianza y brindar una atención integral y de calidad, respetando su individualidad y sus derechos a lo largo de su presencia en el hospital, y debería ser por excelencia humanizada.

Ética: investiga las causas de las conductas en el que hacer de la profesión los principios regulatorios de estos comportamientos, lo que los motivan, los valores de la actividad profesional ejercicio profesional, también las variaciones y las transformaciones a través del tiempo. Disciplina filosófica que investiga el bien y el mal y sus vínculos con la moral y la conducta humana.

Dimensión de entorno: La calidad de atención que brinda la enfermera se compromete primordialmente a una limpieza, orden, privacidad, comodidad y un buen ambiente, y el componente de confianza que recibe el paciente por el servicio²⁶, la inquietud de Nightingale sobre lo que se necesita para proteger un estado óptimo de aseo en los ambiente de los servicio sanitarios, Nightingale afirma para conservar una atención sanitaria apropiada era requerido determinar un entorno salud, que se establece de cinco puntos principales que garantizan la salubridad: el agua pura, aire puro, desagües eficaces, luz y limpieza.²⁷ se resalta la gran relevancia de dicha dimensión en ofrecer un servicio de calidad, el que debería poseer un ambiente de cómodo, ser agradable, ofrecer confianza y seguridad para el niño y su proyenitora.²⁸

Finalmente, se ha demostrado que totalidad de las dimensiones son fundamentales y necesario a que estudios actuales indican la relevancia de desarrollar en la primera infancia con vinculación cuando se forma la personalidad, conducta social e inteligencia²⁹. De acuerdo a ello, si los niños(as)

de menos de 5 años no reciben un trato de calidad, las consecuencias se acumulan y se prolongan³⁰. Finalmente, los resultados, en el nivel de satisfacción de las madres ofrecida se constituyen como propósitos relevantes en la atención de enfermería, dicha información es recurso muy apreciado en saber cuándo triunfa o fracasa el trato ofrecido por el profesional de enfermería, y por ello saber que necesita y con ello, cumplir con lo esperado por las progenitoras del hospital materno infantil de Lima³¹.

Finalmente, los resultados, sobre el nivel de satisfacción de las madres brindada constituyen objetivos importantes en la atención de enfermería, esta información es una herramienta muy útil para conocer el triunfo o fracaso de la atención que brinda el profesional de enfermería, y por lo mismo conocer sus necesidades y satisfacer las expectativas de las madres del hospital materno infantil de Lima³¹.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación de tipo básica y su diseño fue descriptivo, transversal ya que posee como intención dicha variable. Según Reyes y Sánchez 2019.³⁰

Es un muestreo con criterio de inclusión y exclusión.

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

Definición conceptual:

Llega a ser la respuesta verdadera al recibir una buena atención o servicio, se refiere a un estado emocional que se da en respuesta a la atención (Oliver, 1980).

Ribeiro, (2003) refiere que es elemental la satisfacción del paciente y es multidimensional que valora de modo particular distintas maneras relacionadas con el cuidado de su salud (2003).³¹

Definición operacional para determinar la satisfacción del usuario se utilizó cuestionario basada en 32 preguntas.

3.3. POBLACIÓN

La población consiste en las madres de niños de 0 a 5 años un promedio de 65 madres, que asistieron a un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021

Criterio de inclusión:

Usuarios que asistieron en el control de sus niños(as) por primera vez.

Usuarios que no presentan limitaciones

Usuarios que acepten contribuir en el estudio.

Criterios de exclusión:

Usuarios o las mamás que no estén de acuerdo a colaborar

Usuarios o mamás menores de 18 años

Usuarios que padece alguna deficiencia y que no puedan manifestar sus opiniones.

Muestra: para este estudio se determinó 50 usuarios con niños menores de cinco años que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil – 2021. (MATA, 1997).³²

Unidad de análisis Usuarías con niños menores de 5 años que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil lima – 2021

Usuarios o madres que no acepten participar

Usuarios o madres menores de 18 años

Usuarios que padece alguna deficiencia y que no puedan manifestar sus opiniones.

Muestra: para este estudio se determinó 50 usuarios con niños menores de cinco años que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil – 2021. (MATA, 1997).³²

Unidad de análisis Usuarías con niños menores de 5 años que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil lima – 2021

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó mediante una encuesta, permitiendo conseguir los datos necesarios por medio de testimonios orales y escritos. Por tal manera, (Briones 1995) manifiesta la encuesta como la técnica dirigida a alcanzar la información que se brinda en unidades en un grupo de personas establecidos (Briones 1995)³³

El instrumento se utiliza para medir una buena atención a los niños y de calidad y la satisfacción obtenida, es una herramienta la cual se va utilizar con la finalidad de realizar las observaciones de situaciones específicas. Construyendo una relación de lista de pregunta cerradas. (Palomino 2015).³⁴

para la recopilación de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario. El cuestionario consta de una presentación, información general, específica y está conformado por 25 ítems y 3 dimensiones divididas en entorno, técnico -científico, humana. de acuerdo al tema planeado, con 3 alternativas de respuesta.

El instrumento permitió medir los cuidados. Experiencias y prácticas de las madres en coordinación con el cuidado recibido en el servicio de cred.

validez y confiabilidad

El instrumento de 0 a 5 años fue creado por las investigadoras consta de 25 ítems, la cual fue sometida a validez conformada por 5 juicios de expertos que laboran en instituciones prestadoras de salud. Se aplicó la prueba binomial.

Para realizar la confiabilidad se desarrolló una prueba piloto aplicando para las 65 mamás de niños de 0 a 5 años.

Se utilizó Para su validación la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados 0.299 de confiabilidad, para lo cual se consideró que el instrumento es confiable y apto para aplicar a la muestra final.

Por lo cual, Briones determina a la confiabilidad como el grado de confianza, con lo cual se logra obtener y aprobar el resultado obtenido por el investigador. (Briones 2000).³⁵

Asimismo, se menciona que la confiabilidad dependerá de cómo visualizas para detallar lo que ocurre en un entorno, es necesario el tiempo, para poder observar el lugar entorno, propósito de investigar, para realizar un cambio, juicios con otros indagadores o investigadores. (Hidalgo,2005)³⁶

3.5 PROCEDIMIENTO

Para la aplicación del estudio se procedió a gestionar la autorización de las autoridades, una vez determinado el universo del estudio se inició a explicar detalladamente los objetivos de la investigación a todos los pacientes. La encuesta se realizó en un horario determinado.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Durante la investigación se recogieron datos de acuerdo a todos de inclusión y exclusión, el recojo de información fue a través de la escala de linket que es una forma de recojo de información.

Modo descriptivo se realizaron tablas numéricas y/o graficas lo más minucioso posible.

Modo de cuestionario: se utilizó este método de investigación, apto para dar respuesta a problemas como a términos descriptivos, también en relaciones de variables a través de información recogida.

Por lo consiguiente se realizó en SPSS se tomó en cuenta para el procesamiento y prácticas de técnicas estadísticas, anticipadamente se trabajó la base de datos realizando el uso de Excel. Luego el proceso de datos, una vez obtenido los resultados, estos se presentaron a través de gráficos y tablas.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Al realizar una investigación que se puso en práctica los diferentes principios éticos; **Autonomía:** Se enfoca en que debemos respetar las decisiones de cada persona, dependiendo de sus limitaciones, a su vez debemos defender la libertad de expresarse en sus creencias.

No maleficencia: La no maleficencia es el tercer principio, toda persona debe honrar la vida y cuidar la integridad de los demás, por lo cual los profesionales no deben causar daño.

Justicia: aspecto que se hace referencia a la igualdad en el trato del usuario, respetando las creencias de cada individuo, sobre la atención deben recibir el mismo servicio, al aplicar este servicio brindara igualdad y oportunidades para todos los usuarios.

Beneficencia: este principio ético trata de hacer el bien, evitara hacer daño a los usuarios que participaron. (Osorio, 2020)³⁷

IV.RESULTADOS

Los resultados fueron presentados en base a los objetivos. A continuación, se presentan las siguientes tablas.

Tabla 1

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	REGULAR	4	6,2
	ALTO	61	93,8
	Total	65	100,0

Donde el 93,8% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 6,2% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de niños menores de 5 años en un centro de salud Materno Infantil de Lima 2021

Tabla 2:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Humana en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

DIMENSIÓN HUMANA

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	REGULAR	8	12,3
	ALTO	57	87,7
	Total	65	100,0

Donde el 87,7% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 12,3% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción en la dimensión Humana en el consultorio de CRED de un centro Materno Infantil de Lima 2021.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Técnico- Científica en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTIFICO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	REGULAR	35	53,8
	ALTO	30	46,2
	Total	65	100,0

Donde el 53,8% de las madres presenta una regular satisfacción y 46,2% un alto nivel de satisfacción, no se encontró un bajo nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científico en el consultorio de CRED de un centro Materno Infantil de Lima 2021.

Tabla 4:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Entorno en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

DIMENSIÓN ENTORNO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	REGULAR	8	12,3
	ALTO	57	87,7
	Total	65	100,0

Donde el 87,7% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 12,3% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción en la dimensión entorno en el consultorio de CRED de un centro Materno Infantil de Lima 2021.

V.DISCUSIÓN:

El presente trabajo de investigación trata de responder a la pregunta con el que se determine el nivel satisfacción de las madres con la atención de los colaboradores de enfermería del servicio de CRED, ya que estamos atravesando

una pandemia a nivel mundial, el objetivo es no descuidar las atenciones que se brindan a los menores.

En nuestro estudio la población se conformó por 60 madres con sus menores hijos del centro de salud materno infantil de Lima. siendo menos a estos dos estudios realizado: Por Angulo (2018), el centro de salud Guadalupe -Lima: Estaba conformado por 169 madres donde se evaluó el nivel de satisfacción donde perciben medianamente favorable un 96.7%, con respecto a su dimensión técnico-científico 86.7% regular. Donde concluye que hay relación positiva en satisfacción y calidad de servicio. Y por lo tanto Ticllacuri R.C.Y Mengoa.H.M(2018) en su investigación de las madres acerca de la atención en enfermería en el servicio pediátrica, en el hospital de san juan de Lurigancho 2018 Lima-Perú tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de las madres en la atención de enfermería en el servicio pediátrica, estuvo conformado por 46 madres de infantes que se encuentran internados en hospitales el 19.6% de las madres encuestada poseen satisfacción alta respecto a la atención. En la dimensión de seguridad se puede mostrar que el 28% tiene satisfacción baja en comparación que el 48% de madres tienen una satisfacción media y el 24% de madres una satisfacción alta, de acuerdo a la dimensión de calidad y/o empatía se evidencia que un 35% de madres presentan una satisfacción baja, mientras que el 44% de madres muestran una satisfacción media y el 21%de madres una satisfacción alta.

En nuestro estudio donde se evaluó la satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de infantes de menos de 5 años en un centro de salud Materno Infantil de Lima-2021. Logramos percibir con un resultado favorable en el nivel de satisfacción un alto de 93.8% y un regular de 6.2%. Con respecto a sus dimensiones humana se obtuvo 87.7% un regular 12.3%, en la dimensión técnico-científico se obtuvo con un nivel regular de 53.8% y un alto nivel de 46.2%. En la dimensión entorno se obtuvo un alto nivel de 87.7%, una regular de 12.3%.

Se Logro evidenciar el empeño de las enfermeras y no bajar el nivel de atención a pesar de la coyuntura que estamos atravesando. A través de constantes capacitaciones dada por el estado para poder afrontar la pandemia del COVID-19. Logramos obtener un buen resultado a años anteriores, con nuestros niños logrando mantener el control y la monitorización de cada uno. A través de

llamadas telefónicas, sin descuidar sus actividades que se desarrollan durante el control de crecimiento y desarrollo y poder llevar un buen control; sobre todo sin exponer de contagio a las madres y a su menor logrando una satisfacción en total de 93.8%. Solo el 6.2% una regular satisfacción en su totalidad.

VI. CONCLUSIONES.

Primero:

concluimos nuestro trabajo de investigación evidenciando resultados óptimos llegando a la conclusión que a pesar de la coyuntura de la pandemia COVID -19 los resultados del nivel de satisfacción de las madres de infantes que tienen menos de 5 años fueron satisfactorios.

Segundo:

Con un resultado de 93.8%. Lo cual nos indica que el establecimiento de CRED, está brindando la atención debida, a pesar de la pandemia a través de llamadas y videos llamadas para una atención personalizada a cada niño.

Tercero:

Se concluye que la satisfacción es la razón de ser de enfermería, ya que preservamos la salud de nuestros pacientes y sus familiares lo cual incide socialmente.

Saber la percepción que el usuario presenta de acuerdo nuestro desempeño y las características de la atención, permitiendo adecuar nuevas opciones que conduzcan a una mejora continua.

VII. RECOMENDACIONES

Se estableció que la atención en el servicio de CRED origino un nivel de satisfacción apropiado a pesar del contexto peculiar del Covid19, aunque, siempre buscaremos mejora, por esta razón se brindan las sugerencias que a continuación se enumeran:

Primero: La enfermera que se encarga de la atención en CRED debe seguir en constante monitoreo a cada uno de los niños que se encuentran dentro del rango que debe ser evaluado en el servicio de CRED.

Segundo: Es indispensable que las madres asuman con responsabilidad la fecha y la hora pactada en coordinación con la enfermera para tener un buen control adecuado de sus niños.

Tercero: Las madres de familia deben respetar que las citas solo se dan por llamadas telefónica o vía wasap, así evitaren cualquier tipo de contagio tanto ellas como sus niños.

REFERENCIAS:

1.-Sanchez, V. Calidad de atención y satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garay García, mayo y junio 2016. [Investigación asistida para optar el título profesional de obstetra]. Iquitos: Universidad científica del Peru;2016.

2.-Calidad de la atención en salud [Publicación periódica en línea]2016.Mayo [citada:2017 abril 15]:2(1): [aproximadamente 10pp]. Disponible en http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/los_diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/.

3.-UNICEF. (2016). Desarrollo de la primera infancia. Obtenido de América Latina y el Caribe.

4.-Organizacion Mundial de la Salud (OMS) (2007). Propuestas de plan estratégico "Buscan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud".

5.-OMS. (2014). Calidad de atención de enfermería. Revista de salud

6.-Atencion primaria en salud-OPS/OMS |Organización....

7.-www.paho.org/temas-primaria-salud

8.-Ministerio de salud (2017). Lineamientos de políticas del sector salud al 2021.

9.-Ministerio de Salud. (2017). Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo. Lima-Perú.

10.-Angulo, F. (2018). Satisfacción del Usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Guadalupe (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejos, Lima.

11.-Guevara. (2016). Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de las redes de ESSALUD. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional. Mayor de San Marcos, Lima.

12.-Hidalgo (2018). Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en consultorio de Enfermería (Tesis de Maestría) universidad Cesar Vallejos, Lima-Perú.

13.-Pineda (2016) Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el consultorio de CRED. (tesis de licenciatura). Huaraz Perú.

14.-Paternidad, D.A. (2017). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo. Ips de Sincelejo; <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>, Colombia.

15.-Evaluacion de la calidad de la atención en con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.Authors: Mugiera, Wendy Angelica...Issue.

Date:2-Feb-2018...Appears in.

16.-Satisfaccion sobre la calidad de atención bajo la percepción...repositorio.umsa.bo. bitstream. handle. séquense.

17.-VIZCAINO, Antonio de Jesús; VIZCAINO MARIN, Vanessa del Pilar FREGOSO JASSO, Gabriel Salvador.Analise de Satisfacao dos utentes no servicio de emergencia en un hospital público en Jalisco.Horiz. Sanitario[online].2019, vol.18, n.1, pp.27-36. ISSN 7459 <https://doi.org/1019136/hs.a18n1.2103>.

18.-Saldaña, O.S. (2015).” Calidad de atención científico Humanistico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. (tesis de licenciatura). universidad de Cuenca obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1tesis%20Prerado.pdf>

19.-Gomez, Zarate, Morales. (2015). Enfermería ciencia y arte del cuidado.

Revista Cubana de Enfermería, Obtenido de 2(4) Recuperando en 09 de Julio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400007&lng=es&tlng=es.

20.-Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia...scielo.Sld.cu.script=sci_arttext.

21.-cubana Enfermer v.20n.3 Ciudad de la Habana sep.-dic2004

22.-Hidalgo, H. (2005). Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas.

<https://faenf.cayetano.edu.pe/imagenes/2017/revistavol9/9.pdf>.cienc.psicol.vol.7 no.1Montevideo mayo 2013.

23.-Freemon, K.N. (1971). Gaps in doctor-paciente interacción análisis. Obtenido de 5(6)298-311 <https://www.redalyc.org/pdf/105216892010.pdf>.

24.-www.scielo.sld.cu.scielo eficiencia en salud de enfermería

25.-MINSA (2009). Documentos técnicos: política Nacional de Calidad [sede web].33http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

26.-MINSA.sistema de Gestión de la Calidad de Salud Lima;200.

27.-Cisnero Teorías y modelos de Enfermería.Popayan;2005.

28.-Artículo de la garantía de la calidad en atención primaria Acórvelo, P Saturno.

29.-Madrid: Instituto Nacional en Salud, secretaria general,397-9,1990.

30.-Reyes, S.(2016).Metodología y Diseño de Investigación Científica.

(N. E) p149.Molina, Molina.M.Q.(2004). La Calidad en la atención Médicame. Leg.Costa Rica.

31.-Ribeiro. (2003). Satisfacao dos utentes con os cuidados de enferma gen. Construcao e valida cao en un instrumento de medida. Dissertacao a presentada a escala superior de enferma gen s. Joao, para concurso de probas públicas para profesor coordinador de área científica de ciencias de enferma gem. porto.

32.-Mata, M., & Macassi, S. (1997). como elaborar muestra para los sondeos de audiencia. Cuadernos de investigación N°5

33.-Briones (2000). La investigación social y educativa. convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p.59.

35.-Briones (2000). La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, P59.

36.-Hidalgo. (2005). Confiabilidad y Validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas.

37.-Osorio. (2000). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. Medicina (vols.60-N°2). Buenos Aires. Obtenido de

https://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255.258.pdf.

38.-Santana, J. et.al. (2014) Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.32.41.2437>.

ANEXOS

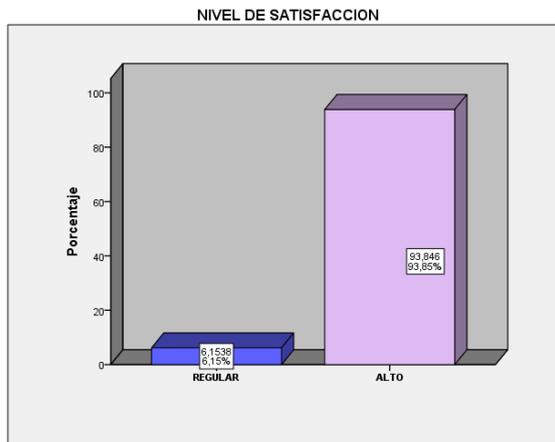
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años	señala que la satisfacción se puede determinar como la medición en la atención saludable y el estado de salud que como resultado cumplen con las expectativas del usuario.	Es una respuesta o expresión de complacencia. Que manifiesta la madre después de la atención recibida por la enfermera en el consultorio de CRED	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ● Respeto (1,2,5) ● Información completa (3,4,10) ● Interés (6,7,13) ● Amabilidad (8) ● Ética (11,12) 	NUNCA (0) A VECES (1) SIEMPRE (2) Cualitativa cuantitativa Ordinal
			Técnico– Científica	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad (14) ● Eficiencia (15,17) ● Integralidad (16,18) 	

			Entorno	<ul style="list-style-type: none">● Ambientación (19,20,24)● Limpieza (21)● Comodidad (22,23,25)	
--	--	--	---------	--	--

TABLA 1

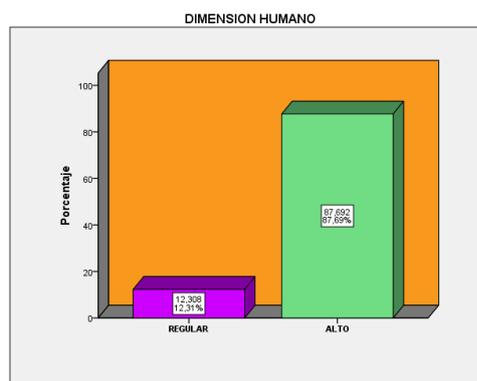
Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021



Donde el 93,8% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 6,2% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de niños menores de 5 años en un centro de salud Materno Infantil de Lima 2021

Tabla 2:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Humana en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

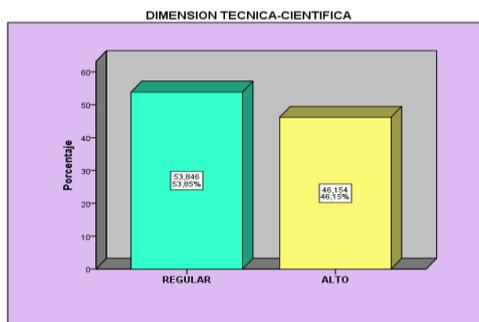


Donde el 87,7% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 12,3% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción en la dimensión Humana en el consultorio de CRED del hospital Materno Infantil de Lima 2021.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Técnico-Científica en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTIFICO

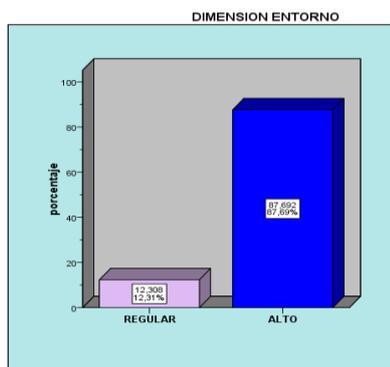


Donde el 53,8% de las madres presenta una regular satisfacción y 46,2% un alto nivel de satisfacción, no se encontró un bajo nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científico en el consultorio de CRED del hospital Materno Infantil de Lima 2021.

Tabla 4:

Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Entorno en el consultorio de CRED en un centro de salud Materno Infantil de Lima -2021.

DIMENSIÓN ENTORNO



Donde el 87,7% de las madres presenta un alto nivel de satisfacción y 12,3% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción en la dimensión entorno en el consultorio de CRED del hospital Materno Infantil de Lima 2021

Cuestionario

INSTRUMENTO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

PRESENTACIÓN: Buenos días, soy Bachiller de enfermería de la universidad CESAR VALLEJO: Es grato dirigirme a Ud. con el fin de solicitar su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se presentan, haciendo de su conocimiento que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su colaboración. Cada ítem se responderá con una sola respuesta.

2= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

1= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

0= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad

	ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	DIMENSIÓN HUMANA	(2)	(1)	(0)
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.			
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.			

3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado.			
4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de su niño			
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.			
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta repentina que expresa su niño.			
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad			
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible			
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones			
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño			
11	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño			

1 2	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo			
1 3	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño			
	DIMENSIÓN TECNICO - CIENTIFICA			
1 4	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento			
1 5	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).			
1 6	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
1 7	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.			
1 8	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
1 9	El servicio de CRED tiene una buena iluminación.			
2 0	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños			

2 1	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado			
2 2	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
2 3	Espera demasiado tiempo para ser atendido			
2 4	El ambiente tiene una buena ventilación			
2 5	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad			

¡¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...!!!

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Alumnas:

Br. Alarcon Mendoza, Rubi Guillermina

Br. Ingaruca De La cruz, Deysy Rosario

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Licenciatura en Enfermería de la UCV, en la sede Lima Norte. requiero validar el instrumento con la cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN UN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE LIMA -2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Firma

ALARCON MENDOZA, RUBI

GUILLERMINA

D.N.I No.43844050

Firma

INGARUCA DE LA CRUZ, DEYSY

ROSARIO

D.N.I No. 48023133



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años

la satisfacción se puede determinar como la medición en la atención saludable y el estado de salud que como resultado cumplen con las expectativas del usuario.

Dimensión: Humana

al realizar las diferentes intervenciones el personal de enfermería, debe afrontar situaciones, con estrategias, dando trato humanístico al usuario para ello cuenta con puntos claves: Consideración por los derechos: cada profesional en salud debe tomar en cuenta y sobre todo venerar los derechos de los pacientes, es obligatorio que pongan en práctica sus valores éticos profesionales.

Dimensión: Técnico– Científica

Es una dimensión céntrica de calidad, teniendo un buen conocimiento, disposición para abordar las distintas situaciones de salud además dentro de esta dimensión se tiene los siguientes aspectos: Eficiencia: es cuando aquel

paciente o usuario obtiene dicha atención solicitada en su totalidad y esta es de calidad así mismo es obtenida a un menor costo y con mayor énfasis siendo oportuno. Seguridad: estos hechos o intervenciones asistenciales deben brindarse de la manera correcta evitando causar daño los usuarios. Continuidad: presta servicios durante la etapa de vida del usuario

Integralidad: es la amplitud de solucionar la mayoría de los problemas de salud de la población atendida.

Dimensión Entorno:

Se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Esta dimensión manifiesta a la capacidad del establecimiento que dispone para mejorar prestación de los servicios. Implica un nivel básico de: La comodidad en salud hace referencia a una sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable, se encontró tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales están desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: HUMANA							
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.	X		x		X		
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.	X		x		X		
3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado	X		x		X		
4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de su niño	X		x		X		
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.	X		x		X		
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los	X		x		x		

	problemas de conducta repentina que expresa su niño.						
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad	X		x		X	
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible	X		x		X	
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones	X		x		X	
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño	X		x		X	
11	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño	x		x		X	
12	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo	X		x		X	
13	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño	X		x		X	
	DIMENSIÓN: TÉCNICA CIENTIFICA						

14	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento	X		x		X		
15	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).	X		x		X		
16	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención	X		x		X		
17	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.	X		x		X		
18	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo	X		x		X		
	DIMENSIÓN ENTORNO							
19	El servicio de CRED tiene una buena iluminación	X		x		X		
20	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños	X		x		X		
21	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado	X		x		X		

22	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño	X		x		X		
23	Espera demasiado tiempo para ser atendido	X		x		X		
24	El ambiente tiene una buena ventilación	X		x		X		
25	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

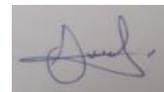
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Paul Velásquez Porras **DNI:** 43310929 **CEP.** 64266

Especialidad del validador: Enfermero Investigador (RM 714)
1/04/2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: HUMANA							
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.	X		x		x		
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.	X		x		x		
3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado	X		x		x		
4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de su niño	X		x		x		
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.	X		x		x		
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los	x		x		x		

	problemas de conducta repentina que expresa su niño.						
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad	X		x		x	
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible	X		x		x	
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones	X		x		x	
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño	X		x		x	
11	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño	X		x		x	
12	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo	X		x		x	
13	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño	X		x		x	
	DIMENSIÓN: TÉCNICA CIENTIFICA						

14	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento	X		x		x		
15	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).	X		x		x		
16	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención	X		x		x		
17	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.	X		x		x		
18	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo	X		x		x		
	DIMENSIÓN ENTORNO							
19	El servicio de CRED tiene una buena iluminación	X		x		x		
20	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños	X		x		x		
21	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado	X		x		x		

22	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño	X		x		x		
23	Espera demasiado tiempo para ser atendido	X		x		x		
24	El ambiente tiene una buena ventilación	X		x		x		
25	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de**
corregir [] **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: KARLA MARILYN CHATI CHAHUA DNI: 44728252 Especialidad del validador: ENFERMERIA ESPECIALISTA EN ATENCION DEL NIÑO Y ADOLCENTE – MG. ADMINISTRACION Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON MENCION EN SGESTION DE LA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: HUMANA							
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.	x		x		x		
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.	x		x		x		
3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado	x		x		x		

4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de su niño	x		x		x		
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.	x		x		x		
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta repentina que expresa su niño.	x		x		x		
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad	x		x		x		
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible	x		x		x		
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones	x		x		x		
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño	x		x		x		

1 1	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño	x		x		x		
1 2	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo	x		x		x		
1 3	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño	x		x		x		
DIMENSIÓN: TÉCNICA CIENTIFICA								
1 4	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento	x		x		x		
1 5	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).	x		x		x		
1 6	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención	x		x		x		

17	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.	x		x		x		
18	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo	x		x		x		
DIMENSIÓN ENTORNO								
19	El servicio de CRED tiene una buena iluminación	x		x		x		
20	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños	x		x		x		
21	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado	x		x		x		
22	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño	x		x		x		
23	Espera demasiado tiempo para ser atendido	x		x		x		

2 4	El ambiente tiene una buena ventilación	x		x		x		
2 5	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: JOSE JUAN ARISTI REGALADO DNI: 46524294, CEP:097983

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ENFERMERIA

---JUAN ARISTI REGALADO----

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: HUMANA							
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.	x		x		x		
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.	x		x		x		
3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado	x		x		x		

4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de su niño	x		x		x		
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.	x		x		x		
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta repentina que expresa su niño.	x		x		x		
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad	x		x		x		
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible	x		x		x		
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones	x		x		x		
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño	x		x		x		

1 1	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño	x		x		x		
1 2	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo	x		x		x		
1 3	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño	x		x		x		
DIMENSIÓN: TÉCNICA CIENTIFICA								
1 4	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento	x		x		x		
1 5	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).	x		x		x		
1 6	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención	x		x		x		

17	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.	x		x		x		
18	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo	x		x		x		
DIMENSIÓN ENTORNO								
19	El servicio de CRED tiene una buena iluminación	x		x		x		
20	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños	x		x		x		
21	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado	x		x		x		
22	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño	x		x		x		
23	Espera demasiado tiempo para ser atendido	x		x		x		

2 4	El ambiente tiene una buena ventilación	x		x		x		
2 5	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Cristina Angela Miche Alarcón

DNI: 04342041

Especialidad del validador: Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22-MARZO-2021

Mg. Cristina Angela Miche Alarcón

Licenciada en Enfermería

Enfermera Especialista en Salud Familiar y Comunitaria

CEP 41618 RNE 19968

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: HUMANA							
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.	x		x		x		
2	Durante la atención la enfermera, mantiene un tono de voz adecuado.	x		x		x		
3	La enfermera le pregunta si entendió lo indicado	x		x		x		
4	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondiente a la edad de	x		x		x		

	su niño						
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención.	x		x		x	
6	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta repentina que expresa su niño.	x		x		x	
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad	x		x		x	
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible	x		x		x	
9	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones	x		x		x	
10	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño	x		x		x	
11	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño	x		x		x	

1 2	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo	x		x		x		
1 3	La enfermera muestra interés por el desarrollo de su niño	x		x		x		
DIMENSIÓN: TÉCNICA CIENTIFICA								
1 4	La enfermera se realiza el lavado de manos antes de cada procedimiento	x		x		x		
1 5	La enfermera registra el peso y talla en el (carnet de atención integral de salud del niño).	x		x		x		
1 6	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención	x		x		x		
1 7	para lograr un buen desarrollo nutricional de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos ricos en hierro, proteínas, etc.	x		x		x		

18	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo	x		x		x		
DIMENSIÓN ENTORNO								
19	El servicio de CRED tiene una buena iluminación	x		x		x		
20	El servicio de CRED es agradable por ser un espacio con colores acorde a los niños	x		x		x		
21	El servicio de CRED se encuentra limpio y ordenado	x		x		x		
22	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño	x		x		x		
23	Espera demasiado tiempo para ser atendido	x		x		x		
24	El ambiente tiene una buena ventilación	x		x		x		

2	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad	x		x		x		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. LIC.ESP. Vilma Bautista Tineo CEP.53849

Especialidad del validador: Especialista en enfermería en cuidado integral Infantil DNI:09592073(N°17497).

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD
 ICSG-DIRS-SUBVMT
 MICRO RED "SAN EL BARRITO"

 LIC. VILMA BAUTISTA TINEO
 C.E.P. 53849
Firma del Experto Informante.
Especialidad



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Mg. Blanca Rodríguez Rojas** de la Facultad de Ciencias de Salud de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo (**Lima Norte**), asesora de la Tesis titulada:

“Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021”, de las autoras, Alarcón Mendoza Rubi Guillermina y Ingaruca de la Cruz Deysi Rosario, Constató que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % .verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,
Lima, 6 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Rodríguez Rojas, Blanca Lucía	
DNI 07970633	Firma 
ORCID 0000-0003-2580-6054	