



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORA:**

Quizhpe Cojitambo, Nadia Lizbeth ([orcid.org/0000-0003-4139-4926](https://orcid.org/0000-0003-4139-4926))

**ASESORA:**

Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela ([orcid.org/0000-0002-5829-4422](https://orcid.org/0000-0002-5829-4422))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis primeramente a Dios y luego a mi familia quienes me han brindado su apoyo, cariño y amor; y me han mostrado el camino hacia la superación.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una Familia maravillosa, quienes me han dado su apoyo incondicional durante todos estos años.

Quiero agradecer de manera especial a mi asesora Mg. Pulache Herrera Carmen Mariela, por haber sido muy paciente y brindarnos su constante apoyo en base a su experiencia y sabiduría para poder culminar mi tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	1
Dedicatoria .....	2
Agradecimiento .....	3
Índice de tablas .....	5
Resumen .....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.1.1. Tipo de investigación .....	19
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra .....	21
3.3.3. Muestreo .....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Calidad de atención y la dimensión accesibilidad.....	22
<b>Tabla 2:</b> Calidad de atención y la dimensión confort.....	23
<b>Tabla 3:</b> Calidad de atención y la dimensión confianza.....	24
<b>Tabla 4:</b> Calidad de atención y grado de satisfacción.....	25

## Resumen

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 5 años del Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco,2022.El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. La muestra con la que se trabajo fue de 289 usuarias que acudieron al Centro de Salud; se utilizó dos encuestas debidamente validados para la recolección de los datos.

Los resultados indican que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas, siendo el valor de coeficiente de correlación de Pearson es de 0.039, lo cual nos indica que se aprueba la hipótesis general de la investigación. Se concluye que no existe una relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 5 años del Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco,2022.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción, Control de Crecimiento y Desarrollo

### **Abstract**

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the mothers treated in the nursing service area of Growth and Development Control in children under 5 years of age at the Level I-4 Health Center. Consuelo Velasco, 2022. The study has had a quantitative approach, descriptive-correlational in scope, with a non-experimental design. The sample with which we worked was 289 users who attended the Health Center; Two duly validated surveys were used for data collection.

The results indicate that there is no significant relationship between the variables studied, with the value of Pearson's correlation coefficient being 0.039, which indicates that the general hypothesis of the investigation is approved. It is concluded that there is no relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the mothers treated in the nursing service area of Growth and Development Control in children under 5 years of age at the Consuelo Velasco Level I-4 Health Center, 2022.

**Keywords:** Quality of care, Satisfaction, Control of Growth and Development

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la salud continúa siendo uno de los temas de gran preocupación para la sociedad y los gobiernos, a pesar, que aún se evidencia deficiencia de coberturas, de disponibilidad, de accesibilidad y ante todo de calidad en la atención en muchas entidades públicas a nivel mundial, en Latinoamérica y Perú. Para OMS, la situación de la pandemia se ha revertido el progreso hacia el acceso universal y la cobertura a la salud, exponiéndose y exacerbándose las deficiencias estructurales de los sistemas y las desigualdades en salud. Por lo tanto, anualmente se reportan entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos asociados a la calidad de atención y el 24% viven en contexto frágiles donde hay dificultades para brindar servicios de salud, esto se debe a una escasez de 5,9 millones de enfermeras y aproximadamente 5,3 millones de esta deficiencia se centra en países con ingresos bajos y medianos. Por consiguiente, la gestión de los servicios sanitarios es un componente clave de la calidad para obtener la máxima satisfacción del usuario, donde se ha convertido una de las principales preocupaciones de la atención en salud, que más ha citado la atención al momento de evaluar la calidad del servicio y la atención sanitaria.<sup>1 2</sup>

En Latinoamérica y el Caribe, el 70% de los países se evidencia las interrupciones de los servicios de salud debido por las rupturas total de las cadenas de suministro, las barreras para acceder a la atención y la escasez de trabajadores de salud calificados. Dado que la deficiencia de calidad en los servicios sanitarios trae múltiples consecuencias, como el limitado acceso a los centros de salud, servicios incompetentes, reclamos constantes, elevados costos de inversión, personal sanitario y pacientes insatisfechos, irregularidades que afectan la credibilidad de las instituciones de salud sean éstas públicas o privadas, lo que es peor trayendo como consecuencia la pérdida de vidas humanas. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, sigue siendo un desafío conservar constantemente la atención sanitaria.<sup>3</sup>

El sistema de salud en el Perú, sigue enfrentando una difícil prueba a causa de la pandemia, por lo tanto requiere de ajustes estructurales y cambios de mediano y largo plazo. En un estudio en el departamento de Apurímac sobre la calidad de cuidados y satisfacción del usuario en la estrategia CRED en menores de 1 años,

se encuestó 101 madres, tuvo como resultados que el 74.3% refirieron una calidad baja y el 24.8% calidad media, con respecto a la satisfacción se evidenciaron el 51.5% satisfacción media y el 48,5% satisfacción alta. Concluyendo que las madres refirieron una satisfacción moderada moderado sobre la atención brindada por enfermería.<sup>4</sup>

En Piura, de acuerdo a un estudio realizado acerca del nivel de satisfacción usuarias en la atención que proporciona el personal de enfermería en CRED, demostró que un 52,50 % las madres tienen satisfacción baja y el 20% media; y manifestaron que existen indicadores que generan insatisfacción en la entidad de salud.<sup>5</sup>

La Norma Técnica de Salud R.M-N° 537, tiene la finalidad de contribuir en mejorar la salud, la nutrición y el desarrollo preescolar en <5 años. Siendo uno de sus objetivos es establecer lineamientos que faciliten el proceso de CRED con una orientación que promueva la prevención, la multiculturalidad, los derechos y la equidad. El personal de enfermería, durante la atención interactúa con los padres y/o cuidadores, utiliza la entrevista, observaciones, exploración física, anamnesis, pruebas de laboratorio, aplicaciones de instrumentos de evaluación del CRED del niño. Además, brinda consejería a los padres con la finalidad de incentivar y fortalecer las prácticas adecuadas, y corregir algunos riesgos.<sup>6</sup>

Por lo tanto, brindar calidad del servicio de salud, es uno de los desafíos a los que se enfrentan el personal, ya que las características ciencias de la salud permite conservar la salud y satisfacer las expectativas y necesidades humanas. En tal sentido, el nivel de satisfacción de usuarios se ha considerado en un indicador principal para evaluar el sistema de Salud. El enfoque de este estudio pretende proporcionar información relevante que evidencie el estado actual del servicio brindado por la entidad prestadora de salud con la finalidad de mejorar las posibles deficiencias y de potenciar las fortalezas del servicio de salud.

De acuerdo con todo lo expuesto anteriormente, la pregunta principal que guio el estudio fue: ¿Cuál es la relación que se da entre calidad de atención y grado de satisfacción de las madres en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022?.

Respecto a la relevancia social, los resultados del estudio permitirá generar cambios en las políticas de atención y bienestar en la salud, con el fin de mejorar un servicio de calidad que satisfagan plenamente las expectativas del usuario atendido en el Establecimiento de Salud en beneficio de los usuarios, familia y al profesional de enfermería que laboran. También, servirá de aporte teórico porque presenta teorías relacionadas con la temática que aportará con un cuerpo de conocimientos que contribuirá a mejorar con mayor efectividad el rendimiento de sus funciones profesionales. Respecto con la utilidad metodológica, se cuenta con instrumentos contextualizados, con validez y confiabilidad, que cuantifica las dimensiones de las variables para las futuras líneas de investigación. Así mismo en las implicancias prácticas, se implementara técnicas o estrategias que permita adoptar nuevos comportamientos y cambios en el cuidado del profesional salud desde un punto de vista humanizado que deben proporcionar al paciente en la etapa infantil.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo en menores de 5 años del Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, 2022; asimismo, los objetivos específicos son: determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión accesibilidad en las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud, determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión confort en las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud, determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión confianza en las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud.

Se planteo a continuación las hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa y altamente significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

H<sub>2</sub>: No existe una relación directa y altamente significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta algunos trabajos en relación con las variables de investigación, en cuanto a los antecedentes internacionales como el Tapati y sus colaboradores realizaron una investigación observacional descriptiva en la India, con una muestra constituida por 80 usuarias, donde se obtuvo como resultados que el 82,5% de las madres presenta satisfacción alta; 78,48 % media y 36,27% baja. El estudio concluye que, la atención percibida por los padres en lo relacionado con las dimensiones humana y relación de confianza constituye el desarrollo de la satisfacción.<sup>7</sup>

Aldana y Mendoza ejecutaron un estudio cuantitativo en Colombia, cuyo objetivo fue caracterizar la satisfacción de la calidad del servicio en la estrategia CRED en madres con infantes; y la muestra se compuso por 292 padres de familia. Los resultados mostraron que el 94,2% manifestó sentirse satisfecho, el 5,5% insatisfecho y el 0,30% no opinaron. Concluyendo que estos resultados evidencian el alto nivel de satisfacción en los procesos de atención sanitaria.<sup>8</sup>

En el estudio no experimental y descriptivo-corte transversal de Fernández y sus colaboradores en Ecuador, fue determinar el nivel de satisfacción en el servicio de pediatría en padres, se encuestó a 123 personas, dando como resultados que el 39% están satisfecho con la atención, 53 % no están satisfecho. Se concluyó que los factores que influye para obtener una satisfacción alta, son aquellos que están relacionados con el acompañamiento, trato digno y el respeto.<sup>9</sup>

Caizabanda realizó un estudio descriptivo con un diseño transversal a una muestra de 90 cuidadoras en el servicio de pediatría de la entidad Pública de Salud en Ecuador, se encontró que el 60% de las cuidadoras presenta satisfacción en la atención de enfermería y el 40% insatisfacción. La autora concluyó que, se encontró mayor satisfacción por la atención percibida por las madres.<sup>10</sup>

Tosif y colaboradores realizaron un estudio de revisión de literatura en Australia, cuyo propósito fue evaluar las herramientas existentes que evalúan la calidad de la atención infantil; se revisaron 40 informes de calidad y 510 medidas de calidad según los estándares de la OMS, se encontró que la medida de calidad está entre 291 (57,1%) y 208 (40,8%), priorizando la experiencia del cuidado, en

particular la prestación de apoyo educativo, emocional y psicosocial a los niños y las familias.<sup>11</sup>

Por otro lado, se encontraron investigaciones a nivel nacional relacionadas con la temática como el de Ríos, cuyo propósito fue determinar la asociación entre las variables de indagación, calidad del servicio con la satisfacción en CRED de las madres en <1 año de la IPRESS; se utilizó un estudio descriptivo correlacional; su universo muestral fue de 120 madres. Encontraron que , la calidad de atención brindada ,las madres refirieron el 76,7% alta y el 23,3% media. Respecto a la variable de satisfacción el 87,5% alta y el 12,5% media. Concluyó que, se encontró una relación estadísticamente significativa (  $p - \text{valor} = 0,001$  ( $p < 0,05$ )) entre las variables de estudio.<sup>12</sup>

Rodríguez ejecutó una investigación descriptivo correlacional a una muestra de 73 madres en Dirección Regional de Salud Ayacucho, los resultados revelaron el 52,1% de encuestados una calidad de atención regular y el 35,6% precisan que están completamente satisfechos con la atención recibida. La gran mayoría de las cuidadoras presento una satisfacción completa sobre las actividades profesionales.<sup>13</sup>

Por su parte, Loyola, cuyo propósito fue determinar en qué medida la calidad de cuidado del enfermero incide en la satisfacción en el programa CRED de las madres en menores de 5 años en el C.S. Julio Tello. El estudio fue descriptivo correlacional causal y tuvo como muestra 203 usuarias, los resultados encontrados, el 58 % indicaron un nivel regular con respecto a la calidad de cuidado y el 73% refirieron estar satisfecha. La autora concluye que existe una incidencia correlacional entre las variables con un valor de  $p=0,000 < 0,05$ .<sup>14</sup>

Se realizó una investigación descriptiva transeccional en el departamento de Trujillo del Establecimiento de Salud Estatal. Dentro del estudio se determinó la asociación entre ambas variables, satisfacción y calidad de atención hacia las madres. Trabajó con una muestra de 51 madres. Se obtuvo el 42.2%refirieron que profesional les brindo una excelente atención y el 36.3% una atención buena. Y respecto con la satisfacción de las usuarias, presenta el 58.8% una satisfacción mayor. En este estudio se logró demostrar que la calidad de atención resulto ser

excelente, por lo que se evidencia una mayor satisfacción en las madres y/o cuidadoras.<sup>15</sup>

Aguirre ejecuto una investigación correlacional a una muestra de 180 madres en el servicio de enfermería en CRED del EESS Morro de Arica, revelaron los resultados el 95% calidad de atención alta y 2.8% media, y en cuanto a la satisfacción el 94.4% alta y 0.6% media. La gran mayoría de las cuidadoras presento una calidad alta sobre las actividades profesionales.<sup>16</sup>

A continuación se detalla el desarrollo de las bases teóricas que sustenta el estudio; asimismo se relaciona con una serie de teorías que la constituyen y son relevantes para el proyecto propuesto. Sobre este en particular, Florence Nightingale, con su teoría del entorno, las influencias externas altera la calidad de vida y el cuidado en que se centra en prevenir o controlar la enfermedad, por lo tanto, se debe potencializar los cuidados principales en el entorno como la iluminación, el ruido, la ventilación, el aire fresco, el agua limpia y la eliminación adecuada para mejorar las condiciones de los pacientes, a su vez resalta la relación de enfermero y paciente como ser holístico y cambiante con conductas tan variadas como cualquier ser que siente, expresa y desea en relación con sus necesidades fisiológicas . En su aportación, aborda la necesidad de los cuidados domiciliarios, los cual se basa en 4 metaparadigmas.<sup>17</sup>

Según Jean Watson se centra en la teoría de la atención humanizada, sostiene la necesidad de integrar sus instrucciones teóricas de los distintos aspectos del desempeño enfermero, gestión, asistencia, conformación, docencia e investigación. Por otra parte; el enfoque del cuidado es mejorar las atenciones, su dignidad e integridad que se brinden a las personas asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos con la finalidad de alcanzar su máximo bienestar y sanación.<sup>18</sup>

En la teoría de Peplau , se centra en el cuidado de la persona, como la relación reciproca enfermera-paciente potenciando el desarrollo interpersonal terapéutico, considerando las funciones de enfermería como la resolución y el cumplimiento de las necesidades del individuo. Peplau describe la asociación enfermera-

paciente en cuatro fases, comenzando con la orientación, seguida por la identificación, aprovechamiento y la resolución.<sup>19</sup>

La fase de orientación, la persona experimenta la necesidad y búsqueda de atención profesional; la enfermera ayudara al individuo a reconocer y comprender el problema identificando la necesidad de cuidado. La identificación, hace referencia donde el paciente se identifica con el profesional que le brinda la atención y establece una relación, por lo tanto, la enfermería mediante la realización de preguntas permitira facilitar la resolución de los problemas con el propósito de reforzar el mecanismo de adaptación, aceptación y satisfacción. La tercera fase de exploración, el paciente intenta aprovechar el mayor beneficio de la vinculación enfermera-paciente. Y por último la fase de resolución, el paciente abandonara los antiguos objetivos y establecen otros nuevos, es decir, el individuo se independiza de la identificación con el personal de enfermería.<sup>20</sup>

La calidad es el nivel en que los sistemas sanitarios para los individuos y grupos poblacional incrementan las posibilidades de conseguir mejores resultados en la salud y siendo acorde con los conocimientos, actitudes y habilidades profesionales.<sup>21</sup>

Por lo tanto, Palmer lo define como la provisión de servicios equitativos y accesibles alcanzado la excelencia profesional, optimizando ciertos recursos y desarrollando la adhesión y la satisfacción del individuo. Para Donabedian, la calidad es un tipo de atención que se espera llevar al máximo los mayores beneficios para el usuario con el menor riesgo posible, una vez tenido en cuenta el balance de pérdidas y ganancias que se vincula con los aspectos de la atención.<sup>22</sup>

Por otro lado, la OMS conceptualiza que la calidad de atención lograra que cada individuo obtengan todas las actividades adecuadas en los servicios de diagnósticos con fines terapéuticos o rehabilitadora para una atención sanitaria eficiente, así mismo incluyendo los distintos factores, conocimiento de la persona y del servicio sanitario ,para obtener excelentes resultados posibles, es reducir el riesgos de efectos iatrogénicos y llevar al máximo la satisfacción del usuarios durante los procedimientos.<sup>23</sup>

En cuanto a las dimensiones de la calidad las cuales son: Humana: se basa de los aspectos interpersonales en la atención. Técnica: se refiere a los aspectos técnicos y científicos de la atención. Entorno: se basa en las facilidades que el establecimiento dispone para brindar las mejores atenciones en el servicios y generar valor agregado para los usuarios a costos razonable y sostenible.<sup>24</sup>

Los servicios de salud para lograr los beneficios de una atención de calidad deben ser: Eficaz: la experiencia técnica y el conocimiento del personal de salud que brinda los servicios, además de sus habilidades para comunicarse y relacionarse entre sí. Oportuno: la persona debe recibir una atención eficiente en el instante que lo requiera, sin importar el tipo de enfermedad y tratamiento. Seguro: todos los tratamientos e intervenciones deben cumplir con las medidas de bioseguridad imprescindible para prevenir los daños en la salud a diferencia al estado inicial. Eficiente: la persona debe recibir toda la atención necesaria, con un menor costo posible y con la disponibilidad de los recursos necesarios. Equitativo: esto depende de las diferentes características (sexo, religión, localización geográfica y nivel socioeconómico) sin importar la desigualdad en garantizar el estado de la salud al usuario. Atención centrada en la persona: debe ser respetuoso en su prioridad y valores en cada paciente, el bienestar de la persona depende de las decisiones clínicas. Todo lo propuesto anterior se fundamenta en las experiencias profesionales, es decir, en su aptitud profesional y calidad personal y humana. A partir de esto, es claro que una organización de salud que tiene como objetivo brindar servicios de alta calidad a su comunidad debe gestionar cada uno de estos aspectos de la calidad.<sup>25</sup>

La satisfacción es la respuesta del cliente que finalmente evalúa sus expectativas y el desempeño real del servicio considerado como un componente esencial de una organización competitiva.<sup>26</sup>

Por lo tanto, Münch, refiere que la satisfacción procede de la calidad de la atención, e indica con respecto a la calidad donde se obtiene a través de la satisfacción total dependiendo de las necesidades del cliente por medio del servicio de actividades importantes con un valor adicional y cumplir con los requisitos apropiados del servicio o producto. Por su parte, Sancho considera la satisfacción como un concepto psicológico, que incluye el sentimiento de bienestar y placer al momento

de recibir lo que se requiere y espera de un servicio y producto. Por lo tanto, la satisfacción de usuarios es una medida directa del cumplimiento de las necesidades, expectativas y deseos de la persona.<sup>27</sup>

Con respecto a la variable satisfacción del cliente se ve reflejado cuando sus expectativas fueron superadas o alcanzadas por los servicios que ofrecen la atención de la salud. En tal sentido, la calidad es la capacidad para satisfacer y superar las expectativas del usuario.<sup>28</sup>

Asimismo, luego de recibir la atención por parte del profesional de servicio, el usuario experimenta diferentes aspectos de satisfacción como: la insatisfacción del usuario es el reflejo de sus expectativas que no fueron superadas o alcanzadas; y la satisfacción del individuo, se ve reflejado mediante sus expectativas, que si fueron alcanzadas; en el sistema de salud; esto va a depender el grado de satisfacción hacia el área del servicio.<sup>29</sup>

Según sus dimensiones como la accesibilidad, abarca los comportamientos de los cuidados del profesional en relación con el apoyo y ayuda incondicional, siendo unos de los principios éticos. Confort, se basa en los cuidados profesional que ofrece con la finalidad de establecer el bienestar para el individuo y su familia; de esta manera promover un ambiente saludable. Relación de confianza, se refiere al servicio que el profesional ofrece con el fin de establecer una relación empática con los usuarios, centralizado en los cuidados o rehabilitación de la persona, como el sujeto único que brinda los cuidados el profesional sanitario.<sup>30</sup>

Por lo tanto, en el servicio de enfermería área CRED del niño sano, el profesional brinda una atención integral y realiza diferentes actividades e intervenciones en beneficio y bienestar del niño, también desempeña como educadora y consejera, por tal motivo aclarando las dudas de la madre de forma clara y precisa, proporcionando un trato igualitario y de confianza con buena actitud porque la mayoría de las progenitoras acuden a este servicio de salud con el fin de conocer, aprender, preguntar y cambiar algunos de los hábitos que han adquirido ante la duda; El profesional de enfermería también deben motivar, informar y incentivar a las usuarias que demuestran menos interés e importancia de asistir y las razones del incumplimiento de sus controles.<sup>31</sup>

La Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de niños <5 años; son conjuntos periódicos y sistemáticos de actividades realizadas por un médico y/o profesional de enfermería, con el propósito de realizar un seguimiento completo, oportuno e individual del crecimiento y desarrollo infantil, para detectar riesgos, cambios o trastornos de manera temprana, así como la presencias de enfermedades, para proporcionar rápidos diagnósticos e intervenciones para reducir el riesgo, el deterioro y la discapacidad y aumentando las oportunidades y los factores protectores; siendo personal, oportuno, periódicamente y progresivo.<sup>6</sup>

Para la evaluación del desarrollo infantil se emplea ciertas escalas: a) Test de evaluación del desarrollo psicomotricidad(0 a 24 meses); es una herramienta para medir el desarrollo y funciones psíquicas, valora 4 áreas: lenguaje, social, coordinación y motora. b) El Test de evaluación psicomotriz (2 a 5 años); es una herramienta de valuación del desarrollo mediante la observación del comportamiento del niño en situaciones sugeridas por el examinador, evalúa 3 áreas: lenguaje, coordinación, y motricidad. c) Test Peruano de Evaluación del Desarrollo infantil (1 a 30 meses); es una herramienta que permite medir el perfil común del desarrollo psicomotricidad infantil , detectando atrasos funcionales y orgánicos, consiste de doses hitos: control de la cabeza y tronco en diferentes posiciones( sentado, rotatorio y en marcha), uso de brazos y manos, visión, audición, lenguaje (expresivo y comprensivo ), conducta social, nutrición, vestimenta e higiene, juegos, inteligencia y aprendizaje.<sup>6</sup>

Asimismo, la frecuencia y el intervalo de los controles del niño sano son: a) Recién nacido: intervalo de 48 horas, 7,14 y 21 días (4 controles),b)Niños entre 1 mes y 11 meses: cada 1 mes de intervalo (11 controles),c)Niños entre 12 y 23 meses: cada de 2 meses de intervalo (6 controles),d) Niños entre 24 y 59 meses: cada 3 meses de intervalo (4 controles).<sup>6</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

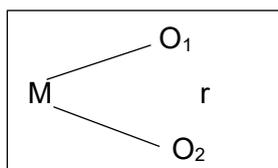
##### 3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación, por su enfoque es cuantitativo, ya que se utilizó el método de recopilación de información con la finalidad de responder a la interrogante de la indagación y lograr la comprensión para comprobar la hipótesis. Por su alcance fue descriptivo, por tanto busca detallar propiedades y cualidades importantes del fenómeno que desee investigar; es transversal ya que los datos se recopilaban en un único momento<sup>32</sup>

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue diseño no experimental, ya que no se manipuló las variables de estudio; correlacional porque el propósito principal fue determinar la relación entre variables.<sup>33</sup>

Esquema



Dónde:

M =Muestra

O1=Variable independiente

O2=Variable dependiente

r =Relación entre las dos variables

#### 3.2. Variable y operacionalización

**Variable 1:** Calidad de atención

**Definición:** Es el grado en que los sistemas de salud aumentan las probabilidades de conseguir resultados de salud deseados para los individuos y las comunidades, basándose de evidencias y siendo primordial para lograr la cobertura sanitaria universal.<sup>21</sup>

**Operacionalización:** Se empleara un cuestionario de 22 ítems acerca de los procedimientos,técnicas,habilidades y actitudes proporcionado por el personal de enfermería según criterios definidos(entorno, técnico y humano)durante la atención de la estrategia CRED.

**Indicadores:** Eficacia, eficiencia, efectividad, seguridad, trato digno, comunicación, oportuna, comodidad, privacidad y libre de riesgo.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Grado de satisfacción de las madres

**Definición:** Es un indicador clave de la calidad de atención proporcionada en las instituciones sanitarias, es decir, conocer los niveles de satisfacción ayudará a mejorar falencias y reafirmar las fortalezas para desarrollar sistemas sanitarios que brinden la atención de calidad que demandan las personas.<sup>28</sup>

**Operacionalización:** Será analizada en tres dimensiones como la accesibilidad, confort y confianza; y se valora mediante la observación y la expresión del lenguaje.

**Indicadores:** Conocimiento científico, empatía, ayuda oportuna, consultorios adecuados, ambientes seguros, respeta la privacidad.

**Escala de medición:** Ordinal (Anexo 1)

### **3.3. Población ,muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población es un conjunto de elementos que comprende algunas cualidades para fines de investigación. Por lo tanto, la población de estudio estuvo integrada por 1.152 madres con menores de 5 años que asistieron a la estrategia CRED.<sup>34</sup>

- **Criterio de inclusión**

- Madres con niños < 5 años que realizan los controles del C.S.I-4 Consuelo Velasco, con atenciones mínimas.
- Atenciones mínimas de 3 controles consecutivos y que su último control no hayan pasado más de 6 días.
- Madres y/o cuidadoras que estén de acuerdo con la participación del estudio y firmen el formato de consentimiento.

- **Criterio de exclusión**

- Familiares de niño > 5 años y que no acuden al control de CRED por ausencia de los padres.
- Madres con alguna discapacidad.

- Madres y/o cuidadoras que no esté de acuerdo con la participación de la investigación.

### **3.3.2. Muestra**

Se consideró una muestra compuesta por 289 madres con niños <5 años que son atendidas en el consultorio de enfermería área CRED del C.S. que cumplieran con los criterios de inclusión; y se empleó la fórmula para la muestra finita.(Anexo 3) <sup>34</sup>

### **3.3.3. Muestreo**

En este caso, el procedimiento fue mediante el muestreo probabilístico por aleatoria simple, donde se aplicará a la población que se va a estudiar. <sup>35</sup>

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, ya que permitió recopilar y procesar información de manera más rápida y eficiente, y como instrumentos, 2 cuestionarios donde abarco conjuntos de preguntas respecto a las variables de medición. Se utilizara 2 cuestionario de tipo escala de Likert. <sup>35</sup>

El cuestionario calidad de atención se clasifico en 3 partes: a)El cuestionario está compuesta por la introducción en donde se hace la presentación y el instructivo, se menciona los objetivos, compromiso de confiabilidad y el agradecimiento por su participación)Corresponde a las características generales del participante)El cuestionario consta de 22 ítems elaborados de acuerdo a los indicadores, cuyo puntaje será del 1 a 110.El cuestionario satisfacción de las madres se clasifico en 2 partes: a) Está compuesta por la introducción en donde se hace el instructivo, se menciona los compromiso de confiabilidad y el agradecimiento por su participación)El cuestionario consta de 18 ítems elaborados de acuerdo a los indicadores, cuyo puntaje será del 1 a 90.(Anexo 2)

El análisis de validez de contenido fue sometido mediante la aplicación de juicio por expertos, con la participación de profesionales en Gestión Pública en Salud y especialista en Salud y Desarrollo Integral Infantil que laboran en el servicio de estudio; la confiabilidad de los instrumentos, se ejecutó por medio de una prueba piloto a un grupo de 10 madres, las participantes fueron diferentes a los del estudio,

dando como resultado el Alfa de Cronbach del primer instrumento de:0,876 y 0,853 segundo.(Anexos: 7,8 y 9)

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución del estudio se procedió a emitir una solicitud de autorización dirigida a Jefa del Establecimiento de Salud I-4 y se coordinó con el responsable de la estrategia CRED. Para identificar los participantes se tuvo en cuenta los criterios de inclusion, luego a cada madre se les explicó la finalidad del estudio, seguidamente obtenida la aprobación se le realiza las entregas del consentimiento informado y los instrumento.(Anexos:10,11y 12)

La recolección de los datos se llevó en la sala de espera de CRED, primero se explicó a cada madre cómo debía realizarse el llenado de los instrumentos, seguidamente se otorgó los instrumentos, todo el procedimiento tuvo una duración de 10 minutos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Posteriormente para el análisis e interpretación de los resultados que fue obtenido a través de la muestra; se realizó por medio del programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS para su respectivo análisis, y a partir de esto se generarán tablas de distribuciones para facilitar la lectura de lo obtenido y estudiado.

### **3.7. Aspectos éticos**

Además ,nos basaremos según los principios éticos de Belmont como: Autonomía, luego de ser informado el propósito del estudio, cada madre tendrá la oportunidad de decidir si participa o no, sin ningún tipo de presión u obligación, para lo cual se obtuvo el consentimiento informado;Beneficencia,las madres serán tratadas éticamente respetando sus condiciones, lo que significa que estarán protegidas durante esta investigación; No maleficencia, se manejará a las madres que van a participar en esta investigación sin ningún tipo de discriminación de raza,edad,etnia,nivel económico entre otros.<sup>36</sup>

#### IV. RESULTADOS

**Título: Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, 2022.**

**O1:** Determinar la relación entre la calidad de atención con la dimensión accesibilidad en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

**TABLA N° 01:** Calidad de atención y accesibilidad.

<b>Correlaciones</b>			
		Calidad de atención	Accesibilidad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,006
	Sig. (unilateral)		,461
	N	289	289
Accesibilidad	Correlación de Pearson	,006	1
	Sig. (unilateral)	,461	
	N	289	289

*Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora*

Se observa en la Tabla N° 1, que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.006, indica que no existe asociación entre calidad de atención y accesibilidad en las madres. Al analizar la significancia, se observa que es  $p=0.461$  (no significativo), por ello se aprueba la hipótesis específica nula; de lo anterior se deduce que: la calidad de atención no se asocia significativa con la dimensión de accesibilidad del grado de satisfacción.

**O2:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión confort en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

**TABLA N° 02:** Calidad de atención y confort.

		<b>Correlaciones</b>	
		Calidad de atención	Confort
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,072
	Sig. (unilateral)		,113
	N	289	289
Confort	Correlación de Pearson	,072	1
	Sig. (unilateral)	,113	
	N	289	289

*Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora.*

Por lo tanto, en la Tabla N° 2, se puede apreciar el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.072, indicando que no existe asociación entre la calidad de atención y confort en las madres . Mientras el nivel de significancia observada es  $p=0.113$  (no significativo), con lo anteriormente mencionado, se comprueba la hipótesis específica nula; concluyendo así que la calidad de atención no guarda relaciona significativa con la dimensión de confort del grado de satisfacción.

**O3:** Determinar la relación entre la calidad de atención y confianza en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

**TABLA N° 03: Calidad de atención y confianza**

		<b>Correlaciones</b>	
		Calidad de atención	Confianza
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,036
	Sig. (unilateral)		,272
	N	289	289
Confianza	Correlación de Pearson	,036	1
	Sig. (unilateral)	,272	
	N	289	289

*Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora*

Conforme se tiene en la tabla N° 3, se puede observar el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.036, indica que ambas variables no se asocian. Mientras el nivel de significancia observada es  $p=0.272$  (no significativo), se acepta la hipótesis específica nula; de lo anterior se deduce que: la calidad de atención no se asocia significativa con la dimensión de confianza del grado de satisfacción.

**OG:** Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en niños menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022.

**TABLA N° 04: Calidad de atención y grado de satisfacción**

		<b>Correlaciones</b>	
		Calidad de atención	Grado de satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,039
	Sig. (unilateral)		,254
	N	289	289
Grado de satisfacción	Correlación de Pearson	,039	1
	Sig. (unilateral)	,254	
	N	289	289

*Fuente: Cuestionario aplicado por la investigadora*

En la Tabla N° 4, se puede apreciar el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.039, indicando que no existe asociación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED en menores de 5 años del C.S. I-4 Consuelo Velasco, 2022. Mientras el nivel de significancia observada es  $p=0.254$  (significativo), se aprueba la hipótesis general de la investigación; de lo anterior se deduce que: la calidad de atención no guarda correlación significativa con el grado de satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención logrará que cada individuo obtengan todas las actividades adecuadas en los servicios de diagnósticos con fines terapéuticos o rehabilitadora para una atención sanitaria eficiente, así mismo incluyendo los distintos factores, conocimiento de la persona y del servicio sanitario ,para obtener excelentes resultados posibles, logrando reducir el mínimo riesgo de efectos y llevar al máximo la satisfacción del usuarios durante los procedimientos.

Además, se discuten los importantes hallazgos del estudio, con relación a los resultados se contrastaron con otros estudios, con el fin de reafirmar las relaciones o contradicciones encontradas.

Considerando el objetivo específico 1, Determinar la relación entre la calidad de atención con la dimensión accesibilidad en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED, en la tabla N° 1 se presenta los resultados, evidenciando que no existe una asociación significativa entre variables. Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Marrufo, tuvo como resultado el valor del coeficiente de correlación de Spearman Rho de  $-0.033$ , indica que no existe una asociación entre las variables. Ártica difiere estos resultados, ya que en su investigación encontró como resultado el coeficiente de correlación de Spearman Rho de  $0.568$ , lo que indica una positiva asociación entre ambas variables. Al igual que la OMS donde expone, que mayor accesibilidad a una atención de calidad tiene considerables impactos positivos en la salud individual y en el sector público .Es por ello, que la calidad de atención con la accesibilidad no se relaciona debido a que el centro de salud pertenece a una zona urbana con un grupo poblacional infantil de alta demanda por lo cual el acceso a los servicios es deficiente. <sup>23 37 38</sup>

Considerando el objetivo específico 2, Determinar la relación entre la calidad de atención con la dimensión confort en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED, cuyos resultados obtenidos se reflejan en la tabla N° 2, evidenciando que no existe una relación significativa entre las variables. Los resultados difieren a los encontrados por Alarcón donde demostró como resultado un coeficiente de correlación Spearman Rho con valor de  $0,802$ , indica la existencia de relación positiva y alta. Aguirre encontró que el  $94,4\%$  reciben una atención de calidad alta; en cuanto a la dimensión entorno(confort) el  $95\%$  cuenta con un nivel

alto de satisfacción, asimismo, confirmó la asociación entre las variables satisfacción en la dimensión entorno y la calidad de atención. De igual manera para Loyola en sus resultados manifiesta que el entorno forma parte importante en el servicio de atención que se brinde al usuario para alcanzar una máxima satisfacción en ellos. Así mismo, se basa en el modelo del entorno de Florencia Nightingale donde menciona que los elementos externos son de vital importancia ya que influyen en la salud del paciente de manera directa. Es por ello que la calidad de atención no se asocia con el confort debido a la demanda de las atenciones en los consultorios de CRED por lo cual no influye los niveles básicos de comodidad, distribución, orden, limpieza, privacidad y confianza que los usuarios deberían percibir en el servicio. <sup>14 15 17 39</sup>

Considerando el objetivo específico tres, Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión confianza en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED, cuyos resultados fueron presentados en la tabla No 3, se evidencia que no hay una relación significativa entre las dos variables. Estos resultados difieren a los encontrados por Aguilar donde demostró el coeficiente de correlación Spearman Rho con valor de 0,523, indicando de esta manera la relación alta entre la dimensión seguridad(confianza) y satisfacción sobre la calidad de atención. De igual manera con el estudio de Rodríguez, donde considera la importancia de tener en cuenta que las acciones del personal del servicio deben brindar confianza y seguridad con los conocimientos suficientes para responder inquietudes por parte de los usuarios. Así mismo, se basa en el modelo de cuidado transpersonal de Jean Watson, quien sustenta que la asociación de ayuda y confianza entre el paciente y la enfermera es crucial para la atención transpersonal, es decir, un vínculo de confianza fomenta y acepta las expresiones de sentimientos positivos y negativos del paciente. Es por ello, que la calidad de atención no se asocia con la confianza debido que la confiabilidad consiste en la capacidad del centro de salud para cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los profesionales para brindar el servicio. <sup>13 15 18</sup>

En relación con el objetivo general, Determinar la correlación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED, en la tabla N° 4 se evidencia que no existe una relación

significativa entre las variables. Los resultados difieren a los obtenidos por Pareja y Rodríguez, en su investigación establecieron que no se asocia la calidad de atención con la satisfacción, asimismo, el valor obtenido del coeficiente de Spearman Rho de  $P=0.003$ , lo que indica una asociación positiva directa. Estos resultados tienen similitud a los encontrados por Ríos, donde sostiene la percepción de las madres encuestadas, para la calidad del cuidado enfermero, el 76,7% manifiesta tener un nivel alto y el 87,5% manifestó estar satisfecha, asimismo, se evidencia la correlación entre las variables, es decir, cuanto mayor sea la calidad de cuidado, los usuarios sentirá mayor satisfacción en CRED. Es por ello, que la calidad de atención no se asocia con el grado de satisfacción debido a los resultados encontrados se puede inferir que el desempeño laboral en enfermería en el nivel primario de salud, se requiere considerar ciertos aspectos para determinar una mejor calidad de atención, satisfaciendo las demandas y necesidades de salud, por lo tanto, es valorada la respuesta de los usuarios al momento de medir la calidad del servicio brindado, asimismo el constante y correcto cumplimiento permitira que el profesional le permita alcanzar los objetivos planteados.<sup>12 40</sup>

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se estableció que no se guarda correlación entre la calidad de atención con la dimensión accesibilidad en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED.
2. Se comprueba que no hay una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión confort en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED.
3. Se demostró que no existe una correlación entre la calidad de atención y la dimensión confianza en las madres atendidas en el servicio de enfermería área CRED.
4. Se determinó que la calidad no presenta relación significativa con el grado de satisfacción en las madres atendidas en el servicio de CRED del Centro de Salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Directora del Centro de Salud Consuelo Velasco ,brindar un reconocimiento a todos los profesionales de enfermería que se capaciten en la atención de Control de Crecimiento y Desarrollo para fortalecer la expansión de las competencias profesionales en la APS.
2. Se aconseja a la Coordinadora del programa CRED gestionar los recursos necesarios para la disponibilidad y el mejoramiento de instrumentos y materiales imprescindibles para que el área de servicio contribuya en mejorar las expectativas de los usuarios.
3. Se aconseja a la Jefa de enfermeras del Centro de Salud Consuelo Velasco implementar un cronograma de capacitación continua para fortalecer las competencias en cuanto el Control de Crecimiento y Desarrollo con el fin de mejorar la percepción de confianza por parte del usuario en el servicio.
4. Monitoreo de la calidad atención, se recomienda a la Directora del Centro de Salud Consuelo Velasco coordinar con la jefa de enfermeras la ejecución de talleres que potencien el cuidado humanizado en pacientes o usuarios del programa de CRED, para seguir mejorando las coberturas del servicio de salud.

## REFERENCIAS

1. Organización de la Salud (OMS). Situación de la enfermería en el Mundo [Internet]. OMS; Washintong: 7 de Abril de 2020. [citado el 9 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad [internet]. 11 de agosto de 2020 [citado el 2 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Construir sistemas de salud resilientes para avanzar hacia la salud universal en la Región de las Américas (Internet). OPS; Washintong: 26 de Septiembre de 2022. [Citado el 8 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56475/OPSHSSLM220031\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56475/OPSHSSLM220031_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Avedaño R., Pocco J. Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022 [Tesis]. Perú Universidad Tecnológica de los Andes, 2022.
5. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Control Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento De Salud I-1 Huilco – Ayabaca-Piura, 2018 [Postgrado]. Piura: Universidad Nacional de Callao, 2018.
6. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Lima: Ministerio de Salud; 2017.
7. Tapati S. Level of satisfaction of parents regarding nursing care provided by health care providers during hospitalization of children in paediatric intensive care unit (picu) of public and private tertiary care hospital of Kolkata [Internet]. 2020 [quoted June 8, 2022]; 7(11): 2515-8260. Available in: [https://ejmcm.com/article\\_7138\\_56c6a547ca0843cf8c97e0f75cd51f86.pdf](https://ejmcm.com/article_7138_56c6a547ca0843cf8c97e0f75cd51f86.pdf)

8. Aldana M., Mendoza K. Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la ips 20 de enero [Tesis]. Colombia: Universidad de Sucre, 2016.
9. Fernández M., Sangopanta G., Abril R., et al. Satisfacción de las madres gracias al personal de Enfermería en Pediatría. Rev. Unirioja Dialnet [Internet]. Julio 2016 [citado el 1 de Agosto del 2022]; (2): 2477 – 9172. Disponible en: [file:///D:/Mis%20Documentos/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresGraciasAlPersonalDeEnfermer-6194290%20\(1\).pdf](file:///D:/Mis%20Documentos/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLasMadresGraciasAlPersonalDeEnfermer-6194290%20(1).pdf)
10. Caizabanda Gladys. 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 [Tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2015
11. Tosif S., Quach A., Eran W., et al. Assessing the quality of care for children attending health facilities: a systematic review of assessment tools [Internet]. Rev. British Medical Journal . October 2021 [cited 2022 June 8]. Available at: <https://bmj.altmetric.com/details/114505813>
12. Ríos Leny. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana-2020 [Tesis]. Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2021.
13. Rodríguez Jaime. Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021 [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2022.
14. Loyola Bexy. Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en Centro de Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021 [Postgrado]. Perú: Universidad Cesar Valejo, 2022.
15. Aguilar Ana. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo [Pregrado]. Perú: Universidad Cesar Valejo, 2018.

16. Aguirre Edgar. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017[Posgrado].Perú:Universidad Cesar Vallejo,2018.
17. Santillan Maria.Florence Nightingale: teórica del cuidado y la enfermería.Mexico:Universidad de Nacional de Mexico,2020.
18. Izquierdo Ester. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev. Cubana de Enfermería [Internet]. 2015 [citado 26 Septiembre de 2022]; 31 (3) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686>
19. Ramírez P., Müggenburg C.. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Rev. Scielo [Internet]. Septiembre de 2015 [citado el 10 de octubre de 2022]; 12(3): 134-143. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134)
20. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cubana de Enfermería [Internet].29 de Diciembre de 2016 [citado 10 Octubre de 2022]; 32 (4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=De%20modo%20que%20la%20teor%C3%ADa,dem%C3%A1s%20a%20identificar%20sus%20problemas.>
21. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención.[citado el 2 de octubre de 2022].Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
22. Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR [Internet]. 2019 [citado 2 Octubre de 2022];0(30). Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831#:~:text=En%20Espa%C3%B1a%2C%20se%20considera%20la,y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%22.>
23. Organización Mundial de la Salud.Servicios Sanitarios de Calidad[internet]. 11 de agosto de 2020[citado el 2 de octubre de 2022].Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

24. Quintero G., Gámez Y., Matos D., González I., Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Rev. Scielo [Internet]. 2022 Abril [citado el 02 de Octubre de 2022]; (37):e1112. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000100013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013&lng=es). Epub 08-Abr-2022.
25. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. Washington, D.C. 2018 [citado el 1 de octubre de 2022]. 978-92-75-32034-1. Disponible en: <http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/PENC/en/>
26. Ramírez E., Maguiña M., Huerta R. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
27. Morillo M., Morillo A. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Rev. de Ciencias Sociales [Internet]. 7 de Abril del 2016 [citado el 12 de junio del 2022]; 22(2):111-131. Disponible en: [https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20\(Sancho%2C%201998\).](https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20(Sancho%2C%201998).)
28. Febres Richard ., Mercado Miguel. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Scielo [Internet]. julio de 2020 [citado el 5 de julio de 2022]; 20 (3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=en). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
29. La Torre Mantilla AR, Oyola García AE, Quispe Ilanzo MP. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Rev. Gerencia y Política de Salud [Internet]. Enero-Junio 2018 [citado el 2 de octubre de 2022]; 17(34): 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>

30. Arteta L., Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. Salud Pública [internet]. 2018 [citado el 12 de Junio de 2022]; 20(5): 629-636. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
31. De Arco O, Suarez R. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. US [Internet]. 1 mayo de 2018 [citado 9 octubre de 2022]; 20(2): 171-82. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3364>
32. Neill D., Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica [Internet]. 2017 [citado el 26 de julio de 2022]; 125 pag. Disponible en : <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
33. Hernández R., Mendoza Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. 6ta ed. Ciudad de Mexico, 2018.
34. Ventura-León José Luis. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2017 Diciembre [citado el 3 de Octubre de 2022] ; 43( 4 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es).
35. Lopz P., Pachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona, 2015.
36. Goikoetxea M, Zurbanobeaskoetxea L, Álvaro M., Begoña P. Código Ético para la atención sociosanitaria a las personas mayores [Internet]. España; Universidad de Deusto; 2015 [citado el 27 de noviembre de 2022]; Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=W0atCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principios+eticos+de+belmont&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipzbiy2c\\_7AhWAELkGSH0D7cQ6AF6BAgHEA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W0atCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principios+eticos+de+belmont&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipzbiy2c_7AhWAELkGSH0D7cQ6AF6BAgHEA#v=onepage&q&f=false)
37. Marrufo Milagros. Accesibilidad a los servicios de la salud y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud 03 de Febrero, Ventanilla. Diciembre 2015 [Posgrado]. Perú Universidad Cesar Vallejo, 2016.
38. Artica Graciela. Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de medicina de rehabilitación del hospital

nacional Dos de Mayo, Lima-2016[Posgrado].Perú: Universidad Cesar Vallejo,2017.

39. Alarcón Maria. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la Pandemia Covid-19[Posgrado].Peru:Universidad Cesar Vallejo,2022.
40. Pareja E., Rodríguez F. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019[Tesis].Peru:Universidad Cesar,2019.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Es el grado en que los sistemas de salud aumentan las probabilidades de conseguir resultados de salud deseados para los individuos y las poblaciones, basándose de evidencias y siendo primordial para lograr la cobertura sanitaria universal. <sup>2</sup>	Conjunto de, procedimientos, técnicas, habilidades y actitudes que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos durante la atención de la estrategia de control de crecimiento y desarrollo.	Entorno	Eficacia Eficiencia Efectividad Seguridad	Ordinal
			Técnico	Trato digno Comunicación Oportuna	
			Humana	Comodidad Privacidad Libre de riesgo	
Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años	Es un indicador clave de la calidad de atención proporcionada en las instituciones sanitarias, es decir, conocer los niveles de satisfacción ayudará a mejorar falencias y reafirmar las fortalezas para desarrollar un sistema sanitario que brinde atención de calidad que demanda las personas.(28)	Será analizada en tres dimensiones y se valora mediante la observación y la expresión del lenguaje en cuanto la atención de enfermería estrategia CRED.	Accesibilidad	Conocimiento científico Empatía Ayuda oportuna	Nominal
			Confort	Consultorios adecuados Ambientes seguros Respeta la privacidad	
			Mantiene relación de confianza	Orientación integral. Amabilidad Seguridad	

## Anexo 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO 1 : CALIDAD DE ATENCIÓN

##### I. PRESENTACIÓN

A continuación, se presentan los cuestionarios con el propósito de obtener información sobre el tema de investigación titulado: Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.

##### II. INSTRUCTIVO

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) entre las cinco que usted elija. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

TA	A	I	D	TD
Totalmente de acuerdo = 5	Acuerdo = 4	Indeciso = 3	Desacuerdo = 2	Totalmente en Desacuerdo = 1

##### III. DATOS GENERALES

– Edad.....

– Nivel de estudio

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior Técnico ( )

Superior Universitario( )

– Ocupación de la Madre:

Ama de Casa( )

Independiente( )

Dependiente( )

Otros ( )

Nº		ASEVERACIONES				
DIMENSIÓN :Entorno		TA	A	I	D	TD
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).					
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a)					
DIMENSIÓN :Técnico		TA	A	I	D	TD
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
5	Realiza el examen físico céfalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre la evaluación.					
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje , comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.					
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).					
8	Realiza el control de peso y talla de su niño , registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.					
9	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
10	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					

12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
<b>DIMENSIÓN :Humana</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
16	La enfermera mantiene buena comunicación ,trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
17	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).					
19	Brinda consejería nutricional según la edad.					
20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.					
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.					
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.					

**Puntuación:**

- Calidad baja: 1 - 38
- Calidad media: 39 - 74
- Calidad alta: 75-110

## CUESTIONARIO 2:

### GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

#### INSTRUCTIVO

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) entre las cinco que usted elija. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

TA	A	I	D	TD
Totalmente de acuerdo = 5	Acuerdo = 4	Indeciso = 3	Desacuerdo = 2	Totalmente en Desacuerdo= 1

Nº	ASEVERACIONES					
DIMENSIÓN: Accesibilidad		TA	A	I	D	TD
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
DIMENSIÓN 2: Confort		TA	A	I	D	TD

7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.					
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.					
<b>DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) .					
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.					
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).					
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

**Puntuación:**

- Satisfacción baja: 1 - 30
- Satisfacción media: 31 - 60
- Satisfacción alta: 61-90.

### Anexo 3

## CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

### FÓRMULA FINITA

Se utilizó la fórmula finita para encontrar la muestra

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

#### Datos

**n**=Tamaño de la muestra buscada

**N**=Tamaño de la muestra de la población

**Z**=Parámetro en % de la confiabilidad (95%=1.96)

**e**=Error en consideración máximo (5%/ 100%=0,05)

**p**= Probabilidad que ocurra el fenómeno estudiado (50%=0,5)

**q**=Probabilidad que no ocurra el fenómeno(1-p) (50%=0,5)

Los resultados fueron los siguientes:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + N \cdot Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1,152 \cdot (1.96)^2 \cdot \alpha \cdot (0,5)(0,5)}{(0,05)^2 \cdot (2660-1) + 2.660 \cdot (1.96)^2 \cdot \alpha \cdot (0,5)(0,5)}$$

$$n=289$$

## Anexo 4

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Piura,.....Julio del 2022

Señor: .....

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de enfermería de la escuela de pregrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de mi Trabajo de Investigación es: Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido
- Instrumento

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

Atentamente,

\_\_\_\_\_

Nadia Lizbeth Quizhpe Cojitambo

C.E. 001991976

## Anexo 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Entorno</b>								
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).							
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).							
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a).							
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico</b>								
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).							
5	Realiza el examen físico céfalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre la evaluación.							
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.							
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).							

8	Realiza el control de peso y talla de su niño, registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.						
9	El profesional detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.						
10	El profesional le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.						
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.						
12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.						
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.						
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera(o) a su niño(a).						
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).						
16	El profesional mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.						
17	El profesional se muestra comprensiva y lo escucha.						
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).						
19	Brinda consejería nutricional según la edad.						

20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.							
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.							
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.							

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg/Esp:.....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Piura,..... de Julio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El Ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El Ítem es apropiado para representar

al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup> **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 las dimensiones.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 6

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.							
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.							
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.							
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.							
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.							
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.							
<b>DIMENSIÓN 2: Confort</b>								
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado							
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.							

9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.							
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.							
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.							
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.							
<b>DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) .							
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.							
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.							
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).							
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).							
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.							

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg/Esp:.....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Piura,..... de Julio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar  
al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup> **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 las dimensiones.

\_\_\_\_\_

**Firma del Experto Informante**

## Anexo 7

### VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS

#### VALIDACIÓN 1

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Piura, 13 Julio del 2022

Señor: Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de enfermería de la escuela de pregrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

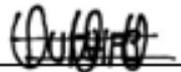
El título de mi Trabajo de Investigación es: La Calidad de Atención y Satisfacción de las madres atendidas en el Servicio de Enfermería área Control De Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido
- Instrumento

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

Atentamente,



Nadia Lizbeth Quizhpe Cojitambo  
C.E. 001991976

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia :		Relevancia :		Claridad :		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Entero</b>								
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).	X						
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	X						
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a).	X						
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico</b>								
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	X						
5	Realiza el examen físico: céfalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre la evaluación.	X						
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.	X						
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).	X						
8	Realiza el control de peso y talla de su niño, registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.	X						
9	El profesional detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros.	X						
10	El profesional le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descartar de parásitos, descartar de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.	X						
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.	X						
12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.	X						
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	X						
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera(o) a su niño(a).	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>								
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).	X						
16	El profesional mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.	X						
17	El profesional se muestra comprensiva y lo escucha.	X						
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).	X						
19	Brinda consejería nutricional según la edad.	X						
20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.	X						
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.	X						
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.	X						

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg/Esp:** Doctorado en Salud Pública y Gobernabilidad

DNI: 44546313

**Especialidad del validador:** Enfermera Especialista en Neonatología

Piura, 13 de Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar

al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup> 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 las dimensiones |



**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.	X						
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.	X						
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.	X						
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.	X						
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	X						
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Confort</b>								
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado	X						
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.	X						
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.	X						
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.	X						
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.	X						
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.	X						
<b>DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza</b>								
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a).	X						
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.	X						
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.	X						
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).	X						
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).	X						

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg/ Dra. Ana Yudith Guerrero Valladolid

DNI: 44546313

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

Piura, 13 Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup>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 las dimensiones |



Firma del Experto Informante

## VALIDACIÓN 2

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Piura, 13 Julio del 2022

Señor: Mgtr. Yanet Marisol Benavides Fernández

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de enfermería de la escuela de pregrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de mi Trabajo de Investigación es: La Calidad de Atención y Satisfacción de las madres atendidas en el Servicio de Enfermería área Control De Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido
- Instrumento

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

Atentamente,



Nadia Lizbeth Quizhpe Cojitambo  
C.E. 001991976

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Entero</b>								
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).	X						
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	X						
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a).	X						
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico</b>								
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	X						
5	Realiza el examen físico: céfalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre la evaluación.	X						
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.	X						
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).	X						
8	Realiza el control de peso y talla de su niño, registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.	X						
9	El profesional detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros.	X						
10	El profesional le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descartar de parásitos, descartar de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.	X						
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.	X						
12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.	X						
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	X						
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera(o) a su niño(a).	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>								
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).	X						
16	El profesional mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.	X						
17	El profesional se muestra comprensiva y lo escucha.	X						
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).	X						
19	Brinda consejería nutricional según la edad.	X						
20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.	X						
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.	X						
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.	X						

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**
**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mgtr:** Mgtr Yanet Marisol Benavides Fernández

**DNI:** 42514260

**Especialidad del validador:** Enfermera Especialista en Crecimiento y Desarrollo

**Piura 13 de Julio del 2022**
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup>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 las dimensiones.



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
Mg. Yanet M. Benavides Fernández  
C.E.P. 62864

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.	X						
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.	X						
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.	X						
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.	X						
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	X						
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Confort</b>								
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado	X						
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.	X						
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.	X						
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.	X						
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.	X						
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.	X						
<b>DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza</b>								
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a).	X						
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.	X						
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.	X						
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).	X						
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).	X						
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza	X						

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg/Esp: Mgtr. Docencia Universitaria e Investigación

DNI: 42514260

Especialidad del validador: Enfermera Especialista en Crecimiento Desarrollo

Piura, 13 de Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar

al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup>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 las dimensiones

  
 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 Mg. Yanet M. Benavides Fernández  
 C.E.P. 42664

**Firma del Experto Informante**

## VALIDACIÓN 3

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Piura, 13 Julio del 2022

Señor: Dr. Luna Valverde Marco Antonio

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de enfermería de la escuela de pregrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

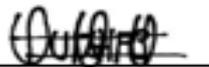
El título de mi Trabajo de Investigación es: La Calidad de Atención y Satisfacción de las madres atendidas en el Servicio de Enfermería área Control De Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido
- Instrumento

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

Atentamente,



Nadia Lizbeth Quizhpe Cojitambo  
C.E. 001991976

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Entero</b>								
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).	X						
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	X						
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a).	X						
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico</b>								
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	X						
5	Realiza el examen físico: cefalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre la evaluación.	X						
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.	X						
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).	X						
8	Realiza el control de peso y talla de su niño, registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.	X						
9	El profesional detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros.	X						
10	El profesional le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descartar de parásitos, descartar de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.	X						
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.	X						
12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.	X						
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	X						
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera(o) a su niño(a).	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>								
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).	X						
16	El profesional mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.	X						
17	El profesional se muestra comprensiva y lo escucha.	X						
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).	X						
19	Brinda consejería nutricional según la edad.	X						
20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.	X						
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.	X						
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.	X						

**OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)**
**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg/Esp: LUNA VALVERDE, Marco Anton

 DNI: 0310329

 Especialidad del validador: PEDIATRIA

Piura, 13. de Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup>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 las dimensiones



**Marco A. Luna Valverde**  
 MÉDICO - PEDIATRA  
 C.M.P. 22784 RNE 22883  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.	X						
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.	X						
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.	X						
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.	X						
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	X						
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Confort</b>								
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado	X						
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.	X						
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.	X						
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.	X						
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.	X						
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.	X						
<b>DIMENSIÓN 3: Mantener la relación de confianza</b>								
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a).	X						
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.	X						
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.	X						
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).	X						
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).	X						
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza	X						

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencias)

CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg/Esp: LUNA VOLVERA, Marco Antonio

DNI: 03120289

Especialidad del validador: PEDIATRÍA

Piura, 12 de Julio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

<sup>3</sup> 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 las dimensiones.



Marco A. Luna Volvera  
MÉDICO-PEDIATRA  
C.M.P. 20154 RNE 22053

Firma del Experto Informante

## Anexo 8

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	AREA DE INVESTIGACION
---	---	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

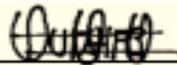
1.1. ESTUDIANTE:	Quizhpe Cojitambo Nadia Lizbeth
1.2. TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Enfermería
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionarios
1.5. COEFICIENTE DE FIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACION	21 de Julio de 2022
1.7. MUESTRA APLICADA	10 madres

#### II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZANDO:	Los instrumentos son: Confiables Calidad de atención: ,876 Satisfacción de las madres: ,852
-------------------------------------	---

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, ítems mejorado, eliminado, etc..)

Se realizó el análisis de fiabilidad a 10 madres utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta que es una variable de respuestas múltiples, recomendándose la ejecución del total de sus preguntas ; cuyo puntaje total varía entre 0 y 05 puntos.



Nadia Lizbeth Quizhpe Cojitambo  
Estudiante  
C.E.001991976


Lic. Estad. Gomez Dominguez Ingrid Katherine  
Estadístico  
DNI: 47568844

## Anexo 9

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUNA VALVERDE, MARCO ANTONIO DNI 03130289	<b>MEDICO CIRUJANO</b> ESP. EN PEDIATRIA Fecha de diploma: 03/05/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BENAVIDES FERNANDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 05/11/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
BENAVIDES FERNANDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 17/12/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
BENAVIDES FERNÁNDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260	<b>MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA</b> Fecha de diploma: 09/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2009 Fecha egreso: 23/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	<b>LICENCIADA EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 10/09/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 30/06/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD ESPECIALISTA EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES</b> Fecha de diploma: 31/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/01/2013 Fecha egreso: 16/03/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	<b>MAESTRO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 14/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/03/2014 Fecha egreso: 30/11/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	<b>DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GOMEZ DOMINGUEZ, INGRID KATERINE DNI 47568844	<b>BACHILLER EN ESTADISTICA</b> Fecha de diploma: 19/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/03/2012 Fecha egreso: 20/03/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
GOMEZ DOMINGUEZ, INGRID KATERINE DNI 47568844	<b>LICENCIADO EN ESTADISTICA</b> Fecha de diploma: 05/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>

## Anexo 10

### SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Pura, 04 de Julio de 2022

Sra.  
Dra. Zaira Vito Jimenez  
Jefa del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco

**SOLICITO:** Permiso para realizar Trabajo de Investigación

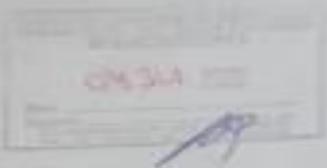
Yo, **NADIA LIZBETH QUIZPE COSTAMBO**, identificada con C.E. N° 001891976, domiciliada Urb. Hermanos Cáceres del distrito Pura, Are. U.S. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando en el proceso de formación profesional de la carrera de **ENFERMERIA** en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para poder realizar trabajo de investigación en su institución sobre **"CALIDAD ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA ÁREA CRED"** para optar el título profesional de Enfermería.

Agradezco por la atención brindada y espero que me conceda el permiso y la autorización y respuesta de la solicitud.

Atentamente,

  
Nadia Lizbeth Quizpe Costambo  
C.E. 001891976  
Correo: [nquizpe@ucvvallejo.edu.pe](mailto:nquizpe@ucvvallejo.edu.pe)



## Anexo 11

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 07 de Octubre de 2022

OFICIO N°029-2022-UCV-VA-P12-F02/CCP  
Dra. ZARINA VITE JIMÉNEZ  
Jefa del Establecimiento de Salud Consuelo Velasco I-4, Dra.

**Asunto:** Permiso para aplicación ejecución de trabajo de tesis.

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente a nombre de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César vallejo – Piura, y al mismo tiempo conoedores de su alto espíritu de apoyo a la formación de estudiantes, se comunica que la estudiante de Enfermería del X ciclo: **QUIZHPE COJETAMBO NADIA LIZBETH**, realizarán su trabajo de investigación, con el título "Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Consuelo Velasco I-4, 2022".

Motivo por el cual se solicita el permiso, para que las estudiantes mencionadas puedan proceder en aplicar dos cuestionarios para la recolección de datos brindándoles las facilidades respectivas.

Reiterando nuestro más sincero agradeciendo, quedo de Usted. Atentamente;

  
  
Coordinadora de la Escuela de Enfermería  
Universidad César Vallejo - Piura

CCP/ave



## Anexo 12

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.**

**Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:**

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Piura,.....de.....de 20

---

Participante

---

Investigadora

Quizhpe Cojitambo Nadia Lizbeth

C.E. 001991976



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARMEN MARIELA PULACHE HERRERA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área Control de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022.", cuyo autor es QUIZHPE COJITAMBO NADIA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 la 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.

PIURA, 11 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARMEN MARIELA PULACHE HERRERA <b>DNI:</b> 40362180 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5829-4422	Firmado electrónicamente por: CPULACHEH el 19- 12-2022 23:32:31

Código documento Trilce: TRI - 0483690