



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Nivel de satisfacción de las madres relacionado con cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021

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

Licenciado en enfermería

**AUTORES:**

Nates Baldarrago, Rossi Kihara (ORCID: 0000-0002-6849-4882)

Ruelas Huamachuco, Johnny (ORCID: 0000-0003-2843-2799)

**ASESORA:**

Mg. Lucy Tani Becerra Medina (ORCID: 0000-0002-4000-4423)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud perinatal e infantil

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos fuerza para concluir nuestros estudios universitarios; a mi familia por su apoyo incondicional.

Nates Baldarrago, Rossi Kihara

Ruelas Huamachuco, Johnny

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes universitarios que nos promovieron y motivaron para lograr nuestra meta, forjando en nosotros el espíritu de competitividad, a nuestras compañeras que estuvieron en este camino, inculcando el trabajo en equipo, respeto y compromiso.

Nates Baldarrago, Rossi Kihara

Ruelas Huamachuco, Johnny

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>23</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variables y operacionalización .....	23
3.3 Población, muestra y muestreo .....	24
3.4 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos .....	24
3.5 Procedimiento .....	25
3.6 Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos .....	26
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>42</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>47</b>
<b>ANEXO</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de satisfacción de las madres en el Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	21
Tabla 2	Cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	24
Tabla 3	Nivel de satisfacción con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	27
Tabla 4	Los elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	27
Tabla 5	La fiabilidad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	30
Tabla 6	La empatía de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	34
Tabla 7	La velocidad de respuesta de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	36
Tabla 8	La seguridad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel de satisfacción de las madres en el Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	22
Gráfico 2	Cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	25
Gráfico 3	Nivel de satisfacción con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	28
Gráfico 4	Los elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	28
Gráfico 5	La fiabilidad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	31
Gráfico 6	La empatía de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	35
Gráfico 7	La velocidad de respuesta de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	37
Gráfico 8	La seguridad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.	39

## RESUMEN

El estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres relacionado con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021”. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021. Metodología: Investigación cuantitativa con un diseño no experimental, transversal, con una población y muestra de 99 madres. Resultados: Las madres sienten satisfechas en un 52.5% y medianamente satisfechas en un 47.5%; con respecto a los cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos como eficiente en un 91.9% y regular en un 8.1%. Con respecto a las dimensiones en elementos tangibles como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 72.7%; la empatía como satisfecho en los cuidados del enfermero como eficientes en un 74,7%; dimensión velocidad de respuesta como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 50.5%, la dimensión seguridad como satisfecho y relacionado con los cuidados del enfermero como eficientes en un 85,9% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores. Conclusión: La mitad de las madres se sienten satisfechas y en los cuidados que brinda el enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de un año como eficientes; según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 6.936<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.002 que es menor del valor de significancia en consecuente existe relación entre las variables.

Palabras clave: Satisfacción, cuidados enfermero, crecimiento y desarrollo en los niños.

## **ABSTRACT**

The study entitled "Level of satisfaction of mothers related to nursing care in the control of growth and development in children under 1 year, Mariano Melgar Health Center, Arequipa, 2021". Objective: To determine the relationship between the level of satisfaction of mothers and nursing care in the control of growth and development in children under 1 year of age, Mariano Melgar Health Center, Arequipa, 2021. Methodology: Quantitative research with a non-experimental design, cross-sectional, with a population and sample of 99 mothers. Results: Mothers feel 52.5% satisfied and 47.5% moderately satisfied; Regarding the care of the nurse in the control of growth and development of their minor children, as efficient in 91.9% and regular in 8.1%. Regarding the dimensions in tangible elements such as satisfied and in the nursing care as efficient in 72.7%; empathy as satisfied in the nursing care as efficient in 74.7%; response speed dimension as satisfied and in the nursing care as efficient in 50.5% , the safety dimension as satisfied and related to the nursing care as efficient in 85.9% in the growth and development control of their minors. Conclusion: Half of the mothers feel satisfied and in the care provided by the nurse in the control of growth and development in children under one year of age as efficient; According to the statistical test of Pearson's Chi square = 6.936a and the bilateral significance obtained was 0.002, which is less than the significance value, consequently there is a relationship between the variables.

Keywords: Satisfaction, nursing care, growth and development in children.



## I. INTRODUCCIÓN

Existe un cambio trascendental en la relación del enfermero con el usuario para lograr una atención en salud con calidad, capacidad, competencia, satisfacción y tener apreciación en la persona durante su padecimiento<sup>1</sup>, siendo el indicador más importante que deberá cumplir el profesional durante los servicios prestados <sup>2</sup>.

La atención de la salud, son imprescindibles para el cuidado de la vida, que es trascendente para la humanidad y quien asumirá esta función es el enfermero <sup>3</sup>. Los procedimientos realizados por enfermeros durante crecimiento y desarrollo del niño es una oportunidad que ayuda la detección temprana de un riesgo que impida la formación integral.<sup>4</sup>

Durante la crisis sanitaria el enfermero de acuerdo a los señalamientos de la Organización Panamericana señala que, Australia, Canadá; Estados Unidos, Inglaterra; Irlanda y Finlandia fortalecen las prácticas avanzadas para asumir funciones con autonomía en los servicios primarios para contribuir en la eficacia de resultados en la salud y reducir el costo. En México el 75% tiempo de servicio del Enfermero menor de un año, el 55% inician el primer control de crecimiento y desarrollo entre el tercer y quinto de recién nacido, el 75% indican satisfacción muy buena con la atención recibida.<sup>5</sup>

El INEI, realiza una encuesta donde mide la satisfacción de los usuarios de aseguramiento universal en salud, de 181 establecimientos, donde el 701% de las personas se sienten satisfechos, el 21.6% no están ni satisfechos/ni insatisfechos y el 8.3% se encuentran insatisfecho. <sup>6</sup> Las madres se sienten satisfechas con respecto al cuidado que dan las enfermeras en niño sano, medianamente satisfechas 62% seguido con insatisfechas 17% y solo el 21% están satisfechas. <sup>7</sup>

Astuhuilca J. <sup>6</sup> en el estudio realizado en Arequipa señala el 70.5% las madres sienten satisfacción por la atención, 22.5% satisfacción media y el 1.9% insatisfacción; en cuanto a la calidad del cuidado nivel medio 59%, alta 32%; <sup>3</sup> en cuanto a la desnutrición que presentaron los niños menores de cinco años el 17.9% y niños con anemia menores de tres años con el 50.3%; los niños que asisten

regularmente a los servicios de niño sano para el control de crecimiento y desarrollo respectivo asciende a 50.5%.<sup>6</sup>

Estudios realizados señalan que existe, una marcada ausencia de los niños para la consulta de niño sano a pesar de difusiones masivas realizadas por parte del Ministerio de Salud, evidenciando el poco interés de los padres o no perciben un servicio con calidad en el control de niño sano en el Centro de Salud Mariano Melgar. Siendo motivo del incumplimiento del control de sus hijos, las enfermeras refieren que los niños asisten puntualmente a sus consultas con enfermería hasta el año de edad y de ahí son pocas que continúan adecuadamente los controles de sus hijos.<sup>8</sup>

Debido a la problemática, se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las madres sobre cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo menores de un año en el Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021?

La relevancia teórica del estudio radica que el control de crecimiento y desarrollo es muy importante en niños, ya que estas consultas se podrá identificar enfermedades o trastornos prevenibles y dar un tratamiento oportuno, con la finalidad de potencializar sus habilidades.<sup>9</sup> La niñez es base fundamental para el desarrollo de un país; por ello, un adecuado desarrollo en la niñez fortalece la inteligencia, la identidad y la conducta social en los infantes.

Los enfermeros son los responsables directos de las actividades o procedimientos realizados en la consulta de CRED en los niños, es necesario la identificación de las causas en la disminución de las coberturas con respecto a los controles de niño sano y lograr mejoras en el bienestar infantil.<sup>10</sup>

La relevancia práctica permitirá conocer la satisfacción que percibe las madres y si está acorde con los cuidados del enfermero en la atención de CRED y así incrementar la proporción de las consultas en el consultorio de niño sano en su contexto real.

La relevancia metodológica del estudio será factible, debido a que la recolección de la información es accesible y un tiempo corto a ejecutar; además, será base para estudios a futuro.

Objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Objetivos específicos tenemos como identificar la relación entre los elementos tangibles de las madres y los cuidados de enfermero en el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; identificar la relación entre la fiabilidad de las madres y los cuidados de enfermero en el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; identificar la relación entre la empatía de las madres y los cuidados de enfermero en el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; describir la relación entre la velocidad de respuesta de las madres y los cuidados de enfermero en el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; conocer la relación entre la seguridad de las madres y los cuidados de enfermero en el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa.

Finalmente, se plantea la siguiente hipótesis de investigación: HG: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021; H0: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021 ;H1: Si existe relación significativa entre los elementos tangibles de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H0: No existe relación significativa entre los elementos tangibles de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H2: Si existe relación significativa entre la fiabilidad de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad de

las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar; H3: Si existe relación significativa entre la empatía de las madres y los cuidados del enfermero en el crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H0: No existe relación significativa entre la empatía de las madres y los cuidados del enfermero en el crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H4: Si existe relación significativa entre la velocidad de respuesta de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H0: No existe relación significativa entre la velocidad de respuesta de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H5: Si Existe relación significativa entre la seguridad de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa; H0: No existe relación significativa entre la seguridad de las madres y los cuidados de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, encontraron los siguientes antecedentes internacionales:

Como Rodríguez Y, Creagh Y, Zamora B, Legra H, Fiffe O. <sup>12</sup> (Guantamano, 2021), realizan un estudio longitudinal prospectivo donde encontró que el 60% con insatisfacción con el tiempo al ingresar a la consulta, el 46.8% ambiente adecuado para la atención, el 76% con adecuada limpieza e iluminación, el 53% satisfacción en el trato recibido por el profesional.

Luego, Lucas M, Sabando J, Quiroz M, Santana J <sup>13</sup> (Ecuador, 2021), realizan un estudio descriptivo analítica donde señala un 55% del personal de enfermería tiene conocimiento alto, un 70% identifica los controles óptimos, un 72% brinda una atención muy buena.

Peñañiel D, López G, Soria B. <sup>14</sup> (Ecuador, 2019), en el estudio realizado menciona que, es necesario fortalecer la atención del niño sano como una educación dirigida hacia los padres en el lavado de manos y nutricional.

Por otro lado, los antecedentes nacionales, se tomó el trabajo realizado por Diaz R, Perales A, Cervera M, Arriola M, Rodríguez L. <sup>15</sup> (Chiclayo, 2021), elaboran un estudio tipo cualitativo, explorativo donde señalan que las enfermeras mencionan que como la protección de la intimidad del niño (a) se vulnera por no contar espacios adecuados en las consultas de niño sano, el tiempo es limitado para la consejería con la madre y no permite identificar los cuidados en el hogar para reforzar la educación sanitaria y reconocen que por cumplir metas reportan datos errados incurriendo en faltas éticas. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. <sup>16</sup> (Lima, 2021), estudio realizado en los pacientes atendidos en ESSALUD encontró que los pacientes no se sienten insatisfechos con el tiempo de la atención y se sienten satisfechos con la atención médica.

Veliz C, Sosa K. <sup>17</sup> (Lima, 2018), estudio cuantitativo, señala que existe satisfacción con un nivel alto sobre la atención con calidad alta (6% a 71%); las madres que sienten una calidad de atención mala en un 59% y solo sienten satisfacción alta un 6%; existiendo relación entre las variables.

En la investigación, Luego, Soto A <sup>18</sup> (Lima, 2019), señala que, en los servicios de salud existe mayor número de usuarios que profesionales, el 44% no cuenta con equipamiento adecuado, el 36% no cuenta con recursos humanos suficientes.

Quispe M. <sup>19</sup> (Puno, 2018), en el estudio cuantitativo, señaló que las madres el 48% sienten satisfacción media, el 44% una satisfacción completa, el 7% insatisfacción, con respecto a la dimensión humana el 61% satisfacción completa, 31% satisfacción media y 7.41% insatisfacción; en cuanto a la técnica - científica el 59% siente satisfacción media, 25% satisfacción completa y 15% insatisfacción; en cuanto al entorno el 52% siente una satisfacción media, 48% satisfacción completa.

Los estudios encontrados a nivel local, el trabajo realizado por Ampuero R, Mamani S. <sup>20</sup> (Arequipa, 2018), estudio cuantitativo, con una muestra de 134 madres. Señalan que el 68% de las cuidadoras o madres acuden al control adecuadamente, el 95% siente durante la atención de CRED satisfacción que realizan los enfermeros y solo el 28.3 % las madres que no cumplen adecuadamente el control CRED de sus hijos.

Luego, Quispe W, Quispe M.<sup>21</sup> (Arequipa, 2017), señalan que, los cuidadores el 87% sienten una satisfacción media, seguido el 11.1% alta y solo 2.2% bajo.

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio. Santos <sup>22</sup> define a la satisfacción como una actitud positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. A la vez tiene una representación subjetiva del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas de una persona con respecto a un servicio ofrecido. La OMS <sup>23</sup> señala a la satisfacción como un alto nivel de excelencia profesional, la utilización adecuado de recursos, que el individuo presente un mínimo de riesgo y la sensación de un nivel alto de satisfacción.

El Ministerio de Salud señala que, la medición sería a través la fiabilidad, los elementos, velocidad de respuesta, la empatía, la seguridad se lograría determinar la satisfacción en un individuo. Los organismos internacionales crean disposiciones o normativas que ayudan a medir las expectativas o percepciones con respecto a un servicio o bien, <sup>24</sup> se viene mejorando los servicios para que la

población reciba una atención y servicio con calidad; aun así, es difícil reducir una deficiente prestación en el sector salud por múltiples causas, siendo un obstáculo para mejorar la problemática sanitaria de la población. <sup>3</sup>

Los lineamientos en el sector salud, permiten establecer que la calidad en los servicios, representa un derecho que todo individuo tiene, como el trato solidario, respetuoso según las diferencias culturales que existe en cada región, dar a conocer la tecnología utilizada en el momento del servicio. Estos aspectos mejoran el cumplimiento de la normativa y las capacidades del personal de salud, dar un tratamiento oportuno; siendo imprescindible ofrecer el servicio sin alterar el bienestar físico, emocional y el trabajo de requiere el servicio, es importante la garantía de la autonomía y el fortalecimiento de sus derechos como persona.<sup>24</sup>

Donabedian señala que, un elemento importante para la evaluación del servicio brindado, se mide con la satisfacción del individuo; en primer lugar el resultado es un valor incuestionable que se relaciona con el bienestar de la persona que se intenta mejorar y fortalecer; en segundo lugar promueve una mayor participación del usuario, con la finalidad de optimizar la atención de manera positiva; y el descontento o la satisfacción en el individuo ser interpretado como un juicio de valor con respecto a la calidad. <sup>25</sup>

Los indicadores del nivel de satisfacción se encuentran a los elementos tangibles como la infraestructura del lugar, instalaciones, equipos donde se realizan los procedimientos durante la atención, relacionándose a la vez con el personal, materiales de comunicación, limpieza y la comodidad. <sup>20</sup>

Los ambientes donde se realizan la atención son una fuente potencial de contagio de microorganismo que puede ser propagada en las diferentes áreas. Por esta razón, la limpieza continua, permanente garantiza la seguridad en las personas y el personal que labora, siendo un factor indispensable la necesidad de limpieza entre el paciente, el enfermero y el entorno. <sup>20</sup>

La infraestructura física permite realizar los diferentes procedimientos técnicos, instrumentales adecuados y equipamientos en condiciones óptimas utilizados en la atención, para buscar mayores niveles de efectividad y calidad; las instalaciones

tienen que reunir todas condiciones óptimas y seguras para que el paciente que requiera una atención .<sup>7</sup>

El Colegio de Enfermeros del Perú <sup>26</sup>, señala la importancia de llevar un uniforme de manera correcta durante las actividades que le permita ser identificado por la madre.

El uso de la ayuda audiovisual por los enfermeros incrementa la atención y la concentración de la población objetivo, ayuda en una mejor comprensión y la retención de las orientaciones dadas; además la atención de los padres y el niño deben contener carteles o afiches llamativos, claros y concisos. El lugar donde se presta la atención tiene ser cómodo, transmitir tranquilidad, confianza siendo una pieza clave en el consultorio para cautivar la atención de los niños. <sup>7</sup>

La fiabilidad se define como la capacidad necesaria para cumplir el servicio ofrecido exitosamente, el enfermero debe mostrar una actitud confiable, clara y denote seguridad en las actividades realizadas, prestar una atención impecable con calidad. La enfermería cumple con todos los protocolos establecidos en una consulta sin diferencia, dar la misma atención a todos los usuarios, sin discriminar por el género, edad, religión, estudios o no; es decir cumplir el perfil profesional con un trato igualitario.<sup>7</sup> Además, en ese sentido que la enfermería brinda cuidados a los niños, considerado como un ser especial respetando su dignidad humana y la particularidad de cada niño <sup>26</sup>, sin distinción de índole político, cultural, económico o social.

El interés que muestra una persona es indispensable en la percepción, satisfacer necesidades y demandas es una característica propia del ser humano. En el consultorio de niño sano el enfermero es esencial la muestra del interés por el niño, ya que fortalece el vínculo entre el profesional de salud con los padres o viceversa, teniendo como resultado una mayor confianza por ende la asistencia y cumplimiento en las próximas citas, realizar el seguimiento oportuno permitirá que los usuarios sientan la preocupación del enfermero por el bienestar de sus hijos. <sup>7</sup>

La disponibilidad percibirá la madre cuando brindamos un servicio y cumplimos las funciones acordadas cuando es requerida por el paciente, la enfermería buscará



estrategias para asegurar la seguridad y logre el cumplimiento de todos los controles de Niño Sano fomentando la confianza. La atención que se brindará de manera individual y colectiva deben ser seguras sin riesgos para la persona tanto físicos, emocional, social o altere su tranquilidad. <sup>20</sup>

La amabilidad es un valor que permitirá una interacción armoniosa y respetuosa, basándose en anular la discriminación de los individuos ya sea por religión, la forma de vestirse, costumbres, alimentarse; siempre que no altere la tranquilidad o dañe a los demás miembros respetando sus derechos y las características personales de un individuo.<sup>20</sup>

Los cuidados o procedimientos se realizarán con amabilidad y prudencia; en un ambiente con respeto a los valores, creencias o costumbres de un individuo, familiar y de la sociedad. La enfermería promoverá un ambiente de respeto a los derechos, valores, costumbres de un individuo o la comunidad. <sup>26</sup>

El saludo es el medio que permite lograr una comunicación basado en el respeto, más aún si se trata con niños sin importar la edad que tengan; explicar a los padres como y porque se realizara los procedimientos o actividades con sus hijos, con un lenguaje sencillo, claro que pueda ser comprendido, con una voz suave; recordar que es clave para el éxito de la atención, mejora la comprensión y cumplir los acuerdos con el enfermero. <sup>24</sup> El enfermero se cerciorará que el lenguaje utilizado sea claro, completo y entendido por los padres o tutor del niño. Previo consentimiento que den los usuarios para fomentar la iniciativa, autonomía en los cuidados que proporcionen a los niños. <sup>27</sup>

La empatía es ponerse en el lugar del otro, para llegar a la compenetración emotiva con otros seres, modos de vida. <sup>27</sup> Es una cualidad que ayuda a entender las alegrías, tristezas o las distintas conductas de los individuos, aceptar sus ideas sin juzgar; esto conlleva a una cercanía entre las personas, en especial con los padres que concurren a las consultas de crecimiento y desarrollo; mediante la empatía se establece la conexión entre las personas. <sup>28</sup>

La individualidad consiste en como brindamos los servicios médicos y si somos capaces de intuir lo que los pacientes deseen obtener, cada paciente es diferente

al otro el enfermero debe brindar la atención de manera personal e identificar las necesidades específicas del paciente. <sup>28</sup>

La velocidad de respuesta es la capacidad de respuesta de servir a los individuos de manera rápido y oportuno, frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Puedo decir que la capacidad de respuesta es brindar un servicio rápido, ayudar a los clientes respondiendo sus dudas, peticiones. <sup>29</sup>

El enfermero concluirá la atención que le brinda, el paciente estar contento si los trámites son de gran facilidad y que no necesiten de mucho tiempo. Las citas deben ser oportunas, pues los pacientes necesitan ser atendidos de inmediato. <sup>30</sup>

Un trato con cordialidad, calidez y empático describe a la amabilidad, por ello, el personal de salud es una premisa que debe mantener siempre. Siendo imprescindibles a lo largo de la vida, en especial en el personal de salud. Aquella calidez es un sentimiento primitivo que ayuda la unión o acercamiento entre los individuos, promueve que se agrupen e inicie las interacciones entre los seres humanos en el que buscamos el bienestar del prójimo. <sup>30</sup>

La seguridad es primordial en los seres humanos, como la atención de la salud debe regirse bajo este principio, ya que permite crear la credibilidad, confianza y garantiza que se brindara los servicios en condiciones adecuadas con el mínimo riesgo de lastimar a la persona, sentirse seguros con el diagnóstico del médico sobre el estado de salud; propiciar medidas con el fin de reducir el riesgo de padecer alguna enfermedad, traumas o muertes después de recibir un servicio, en resumen no hacer daño a los demás. <sup>24</sup>

El comportamiento de la enfermera transmitirá confianza, cuidado de la salud y humanizado que ayuda a mejorar la calidad de vida de los individuos; el enfermero tiene el compromiso con la sociedad. Tener la disponibilidad de responder las dudas o interrogantes que presente la madre en el momento de la consulta, mostrarse con disposición a resolver esas dudas, con palabras sencillas. La atención debe darse en forma continua, secuencial según las necesidades del paciente, verificando para citar al niño para el siguiente mes, además, preocuparse y promoviendo la asistencia en el próximo control de su hijo. <sup>29</sup>

La adquisición de conocimientos suficientes es necesario para resolver las preguntas, la enfermería deberá capacitarse para aclarar las dudas del paciente, dar mayor énfasis al cumplimiento del control y cuáles son las repercusiones a futuro.

Es considerado el control de los infantes de vital importancia por el impacto en el desarrollo del futuro de la sociedad; por ello garantizar y sostener el desarrollo de la salud en las familias es salvaguardar el bienestar en común, ya no es catalogado como un gasto del presupuesto de los diferentes países sino como una gran inversión para el desarrollo de una nación. Cumplir estos derechos tiene un beneficio global donde encierra la atención física, el cuidado psicológico, proporcionar ambientes saludables y de diversión con el fin de formar una sociedad. <sup>28</sup>

El crecimiento ocurre con un aumento de la masa corporal, con el crecimiento acelerado de células, con un soporte necesario los nutrientes y genéticos. En dicha valoración el desarrollo del niño representa como parte de un plan integral y donde existe fusión de varias actividades realizadas en bien de prevenir, recuperar y dar tratamiento de la salud. <sup>30</sup>

El peso y la talla como mediciones aisladas no permitirán evaluar el estado nutricional del niño, a menos que se relacionen entre sí o con la edad del niño para comparar los patrones de referencia y ser monitorizados continuamente en cada control. Esto permite identificar riesgos o cambios en función del tiempo para analizar el patrón y la velocidad del crecimiento. <sup>31</sup>

El desarrollo de un individuo, como la capacidad de respuesta que adquiere mediante el proceso de maduración, diferenciación de sus funciones. Dividiéndose en aspectos biopsicosocial, cognitivo, nutritivo, reproductivo, cultural y social, siendo influenciado por el entorno de la persona y hereditario. <sup>32</sup>

La motricidad es una función dual que permite unir la expresión con las acciones en una persona, en los niños se inicia con la función expresiva como en el recién nacido las necesidades vitales genera diferentes emociones, como respuesta a la insatisfacción provocará el llanto. <sup>29</sup> Las fases del desarrollo representa como el crecimiento rápido una vez ocurrido el nacimiento, entre los 3 a 4 días ocurre la

perdida fisiológica hasta el 10% peso inicial, con una recuperación entre los 12 a 14 días.

En los primeros meses el peso de los lactantes aumenta por día aproximadamente 30 gramos, como promedio al mes de 900 gramos y durante el trimestre de 3 kilos. En cuanto a la talla unos 3.5 cm por mes, en los tres primeros meses mide unos 10.5 cm más que al nacer, con respecto al perímetro cefálico el niño tiene un crecimiento de 2 cm cada mes y de 6 cm más de circunferencia transcurridos los tres meses después del nacimiento; <sup>23</sup> a los 3 a 6 meses el crecimiento continúa a un ritmo rápido, aunque no tan marcado como en el periodo intrauterino y en los primeros dos meses de vida; dicho crecimiento va disminuyendo la velocidad de crecimiento es elevada, va disminuyendo progresivamente.

En el tercer mes de vida, el ritmo de crecimiento es idéntico al del primer mes: un aumento de 30 g al día, lo que supone 900 g al mes. La longitud progresa a un ritmo de 3,5 cm al mes y el perímetro cefálico se incrementa en 2 cm al mes. A partir de los 4 a 6 meses según el peso incrementa 20 gramos por día, 500 gramos aproximadamente en un mes, con respecto a la talla de 2cm en un mes y el perímetro cefálico un 1cm cada mes.<sup>23</sup>

Entre los 7 a 12 meses con respecto al crecimiento es lento con respecto a la edad del niño a diferencia al peso es acelerado según la edad, como 450 gramos cada mes, la talla de 0.5 cm por mes y el perímetro cefálico es de 0.5cm. <sup>23</sup>

En los niños el área adaptativa utiliza para adquirir información, habilidades que fortalecen en las áreas motoras, comunicación, cognitiva. Siendo el mejor estímulo para esta área el hogar, como la ayuda que recibe de la madre y hermanos, fortalece la autoayuda y el cumplimiento de tareas son las primeras conductas que aprende, se convierte independiente para vestirse, alimentarse y asearse; en el área social permite la interacción con otros niños.

Con respecto a estas áreas mencionadas el infante entre los primeros cinco meses empieza a aprender a través del uso de las manos, ser levantado por una persona conocida demuestra su afecto; de seis a once meses es participe en juegos de

“cucú” o a las escondidas, conoce su nombre; de doce a diecisiete meses empieza a imitar a otros niños. <sup>30</sup>

El control de niño es fundamental debido al estado vulnerable en los primeros año de vida lo cual debe ser monitoreado continuamente y un seguimiento. Asimismo, el control es realizado por un equipo multidisciplinario.<sup>30</sup> Para la UNICEF <sup>31</sup>, cada niño debe ser evaluado individualmente, con un intervalo de tiempo y desarrollar contenidos comprensivos en cada cita con el niño.

El Ministerio de Salud define como el conjunto de actividades realizadas por enfermeros de manera periódica, sistemáticas que ayuda en la vigilancia del crecimiento y desarrollo del niño. <sup>30</sup>

La frecuencia del control del crecimiento y desarrollo de los niños menor de un años; todo neonato recibirá necesariamente 4 controles: a las 48 horas del alta y posteriormente a los 7, 14 y 21 días de recién nacido, pueden ser realizados en el establecimiento de salud o en domicilio, siempre con la presencia y participación activa de la familia. Toda niña y niño, menor de 1 año, recibirá 11 controles de acuerdo al esquema con un intervalo mínimo de 30 días. <sup>33</sup>

Los padres de familia son designados como principales cuidadores de los hijos en los aspectos de la salud, educación y afectivo. Están encargados de velar por el bienestar de manera integral de sus hijos, debido a que su primer año de vida es una etapa de mayor vulnerabilidad, requiere de mucha atención; es frecuente designar dicha tarea a las madres, ya que ellas acuden a los establecimientos ya sea para el control respectivo o en casos de enfermedad. <sup>34</sup>

Por ello, es importante sensibilizarlas, educar a las madres sobre el control de niño sano e informar sobre el estado nutricional, inmunización, estimulación temprana y la prevención de accidentes en sus hijos. <sup>34</sup>

La madre se convierte así, en la persona con mayor responsabilidad, por el conocimiento que tiene de su propio hijo y por ser quien toma las decisiones en el cuidado de su integridad de su salud, tomará actitudes positivas con la finalidad de que crecimiento, desarrollo de los niños y tomar medidas pertinentes para que este se dé adecuadamente. <sup>35</sup>

Dorothea E Orem.<sup>36</sup> menciona al autocuidado como las acciones que cumple en enfermero en un individuo para mantener la salud, el bienestar, educar para responder de manera constante a sus necesidades para mantener la vida, curando las enfermedades para evitar complicaciones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Es una investigación básica porque se orientó a la obtención de nuevos conocimientos de manera sistemática; cuantitativa porque se centró en las teorías aceptadas, por lo cual permite formular hipótesis, que den posibles respuestas o relaciones entre las variables aplicando un estadístico. Además, se utilizó un diseño no experimental ya que no se manipuló la variable en la población objetivo; transversal solo se recolectó los datos en un solo tiempo.<sup>37</sup>

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de satisfacción

Definición conceptual: Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente.<sup>23</sup>

Definición operacional: Conjunto de respuesta positivas o negativas que la madre da cuando se aplicó el cuestionario expresado en valores designados; como satisfecho de 27 a 40 puntos; medianamente satisfecho de 4 a 26 puntos; insatisfecho de 0 a 13 puntos.

Las dimensiones fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, velocidad de respuesta y seguridad.

Variable 2: Cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año.

Definición conceptual: Actividad de atención y cuidados que requiere de un valor personal y profesional encaminado de manera preventiva y promocional.<sup>34</sup>

Definición operacional: Evaluación de los cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de un año; mediante las respuestas de la madre como eficiente (de 40 a 56 puntos), regulares (de 24 a 39 puntos) y deficiente (de 0 a 23 puntos).

Las dimensiones fueron: Humana, técnica y entorno

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población y muestra

Estuvo constituido por 99 madres que asisten regularmente como promedio que asisten al Centro de Salud Mariano Melgar durante agosto y septiembre del 2021.

#### Muestreo:

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

#### Unidad de análisis

Las madres que asisten a su control respectivo.

Criterios de inclusión: Madres que aceptaron ser parte de la investigación y firmaron el consentimiento informado, madres que tuvieron niños menores de 12 meses, madres que tuvieron niños que hayan sido atendidos sus 2 últimos controles en dicho centro de salud y que vivan dentro de la jurisdicción del Centro de Salud Mariano Melgar.

Criterios de exclusión: Madres con niños que no pertenecieron a la jurisdicción del Centro de Salud Mariano Melgar, madres que presentaron niños mayores de 12 meses de edad y madres que no quisieron participar en el estudio.

### 3.4 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

Técnica: La recolección de información fue por medio de una encuesta y el instrumento de dos cuestionarios.

Instrumento: Cuestionario

Instrumento de recolección:

Primer instrumento: (SERVQUAL) modificado que mide la satisfacción.

El instrumento está dividido cinco indicadores: como los elementos tangibles (de la pregunta 1 a la 4), fiabilidad (de la pregunta 5 a la 8), velocidad de respuesta (de la pregunta 9 a la 11), seguridad (de la pregunta 12 a la 16) y la empatía (de la pregunta 17 a la 20).



Las alternativas de respuesta tenemos: Nunca (0 puntos), a veces (1 punto) y siempre (2 puntos).

El instrumento tuvo una calificación de: Satisfecho de 27 a 40 puntos; medianamente satisfecho de 14 a 26 puntos e insatisfecho menor de 0 a 13 puntos.

#### Validez y confiabilidad

El instrumento de satisfacción SERVQUAL fue original de Mira Solves J, Buil Aina J y colaboradores; modificado por la autora Álvarez Obregón Melina <sup>38</sup>, el instrumento fue aplicado a las madres que asistían al control de CRED en el Centro de Salud de Cerro Colorado en la ciudad de Arequipa, 2018; validó a través del juicio de expertos y obtuvo el Alfa de Cronbach de 0,817.

#### Segundo instrumento

Cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 1 año, creado por los investigadores Rossi Kihara Nates Baldarrago Y Johnny Ruelas Huamachuco; el instrumento fue validado por el juicio de expertos, con la V de Aiken, es un coeficiente que ayuda a la cuantificación de los ítems a partir de la valoración de los jueces, se obtuvo 0.1 indicando que el instrumento es válido. Además, se ejecutó una prueba piloto de 20 madres con la finalidad de obtener el índice de confiabilidad de Cronbach de 0.993 en su consistencia, demostrando que el instrumento tiene una confiabilidad excelente.

La alternativa de respuesta tenemos: Nunca (0 puntos), a veces (1 punto) y siempre (2 puntos).

El instrumento se midió con la escala de Likert: Eficiente (de 40 a 56 puntos), regular (de 24 a 39 puntos) y deficiente (de 0 a 23 puntos).

### 3.5 Procedimiento

Solicitaron el permiso al Gerente el establecimiento para aprobar la ejecución del estudio.

Coordinaron con la encargada del Servicio de Enfermería para la aplicación de los instrumentos.

Aplicaron el consentimiento informado a las madres que acudieron para el control de sus menores hijos, luego se llenaron los cuestionarios en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Procesaron los datos para la tabulación correspondiente y la presentación de los resultados y conclusiones.

### 3.6 Método de análisis de datos

Se elaboró una base de datos, previamente codificados y tabulados con el paquete de SPSS en su versión 23. Asimismo, la prueba estadística de chi cuadrado para la comprobación de la hipótesis.

### 3.7 Aspectos éticos

Aplicaron los principios éticos y bioéticos durante la ejecución de la investigación, obteniendo los datos de las madres que participaron voluntariamente y se mantendrá confidencialmente la información.

Principio de autonomía: Iniciaron con la entrega con el consentimiento informado a las madres, para que decida libremente la participación en el estudio.

Principio de beneficencia: Esta referido a no causar daño a los demás, hacer el bien al prójimo. Se explica a las madres los beneficios del estudio.

Principio de maleficencia: Se basaron en búsqueda del bien común, la madre se puede retirar en el momento que decida, lo que no genera algún perjuicio.

Principio de justicia: Las madres fueron tratadas con el mismo respeto y cordialidad a todas las participantes.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres en el centro de salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021

Nivel de satisfacción	fi	%
· Mediamente satisfecha	47	47.5
· Satisfecha	52	52.5
Dimensión elementos tangibles		
· Mediamente satisfecha	24	24.2
· Satisfecha	75	75.8
Fiabilidad		
· Mediamente satisfecha	36	36.4
· Satisfecha	63	63.6
Velocidad de respuesta		
· Mediamente satisfecha	49	49.5
· Satisfecha	50	50.5
Seguridad		
· Mediamente satisfecha	8	8.1
· Satisfecha	91	91.9
Empatía		
· Mediamente satisfecha	23	23.2
· Satisfecha	76	76.8
Total	99	100.0

Fuente: Matriz de sistematización de datos

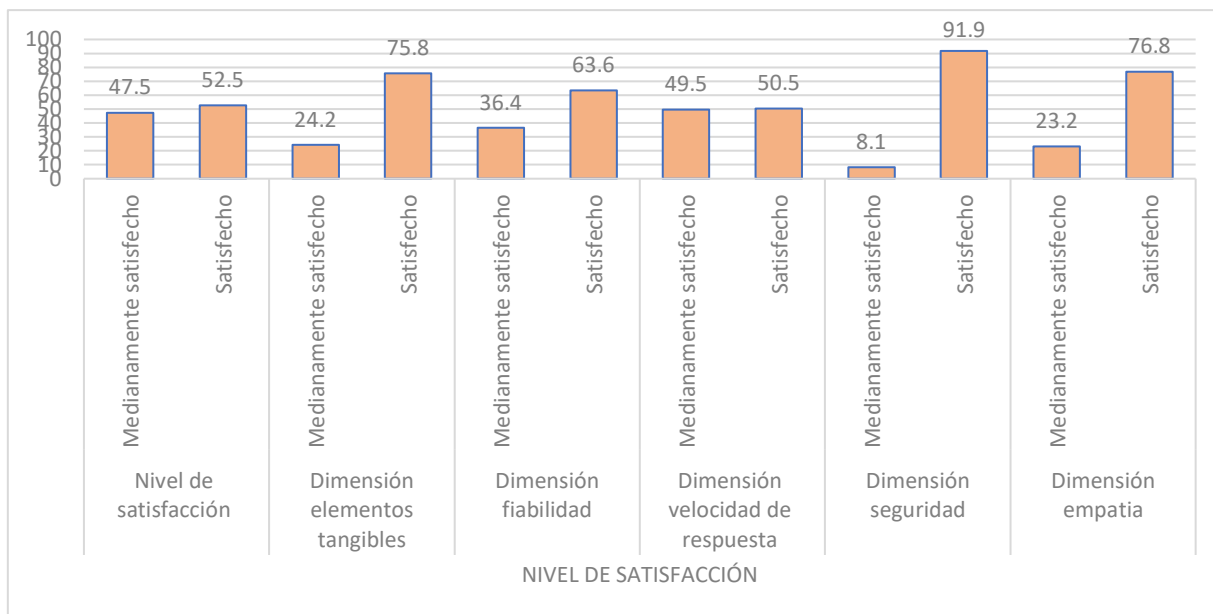


Gráfico 1. Nivel de satisfacción de las madres en el centro de salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 1 y gráfico 1 evidenciaron que, las madres según el nivel de satisfacción, se sintieron satisfechas en un 52.5% y medianamente satisfechas en un 47.5%. Con respecto a las dimensiones: los elementos tangibles satisfechas en un 75.8% y medianamente satisfechas en un 24.2%; en la fiabilidad las madres se encuentran satisfechas en un 63.6% y medianamente satisfechas en un 36.4%; en la velocidad de respuesta las madres se sienten satisfechas en un 50.5% y medianamente satisfechas en un 49.5%, en cuanto a la seguridad las madres se sienten satisfechas en un 91.9% y medianamente satisfechas 8.1% y la empatía que demuestra el enfermero la madre se siente satisfecha en un 76.8% y medianamente satisfecha 23.2%.

Tabla 2. Cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Cuidados del enfermero	fi	%
Regular	8	8.1
Eficiente	91	91.9
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

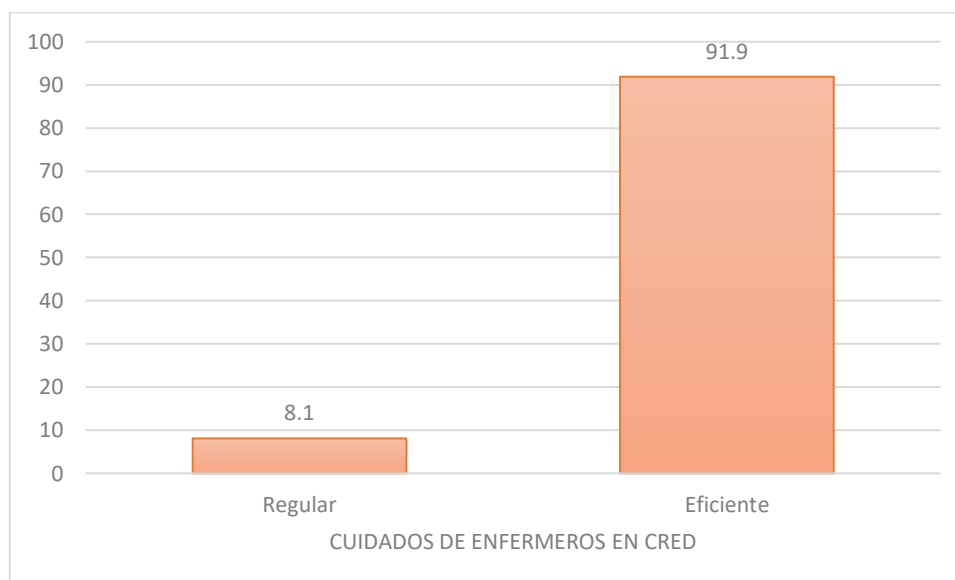


Gráfico 2. Cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 2 y gráfico 2 presentaron que, la madre percibe a los cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos como eficiente en un 91.9% y regular en un 8.1%.

Tabla 3. Nivel de satisfacción y los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Nivel de satisfacción	Cuidados de enfermero en el CRED				Total	
	Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%		
Medianamente satisfecho	8	8,1	39	39,4	47	47,5
Satisfecho	0	0,0	52	52,5	52	52,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8.1</b>	<b>91</b>	<b>91.9</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

$$X^2= 9.629^a$$

p= 0.002

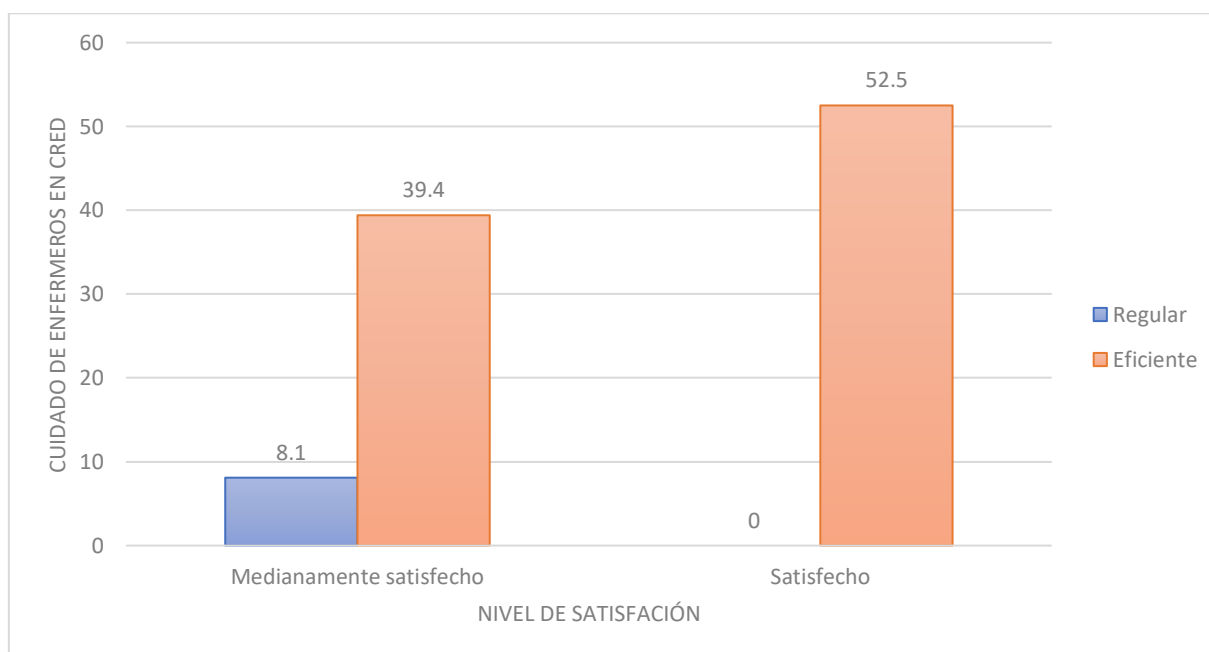


Gráfico 3. Nivel de satisfacción y los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 3 y gráfico 3 observaron que, según el nivel de satisfacción las madres se sintieron satisfechas y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 52,5% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos; medianamente satisfechos y en los cuidados de enfermería como eficientes en un 39,4% en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año y regular en un 8,1%.

## Comprobación general

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,629 <sup>a</sup>	1	,002		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	7,474	1	,006		
Razón de verosimilitud	12,701	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	9,532	1	,002		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 6.929<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.002 que es menor del valor de significancia en consecuente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que, si existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

Tabla 4. Los elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Elementos tangibles	Cuidados de enfermero en el CRED				Total	
	Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%		
Medianamente satisfecho	5	5,1	19	19,2	24	24,2
Satisfecho	3	3,0	72	72,7	75	75,8
Total	8	8.1	91	91.9	99	100,0

Fuente: Matriz de sistematización de datos

$\chi^2 = 6.936^a$

$p = 0.08$

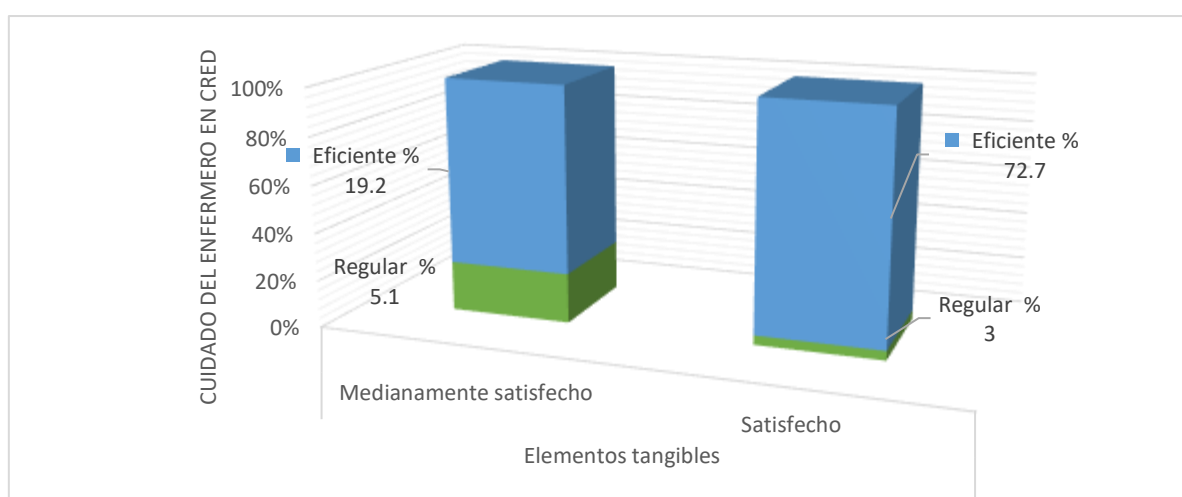


Gráfico 4. Los elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 4 y gráfico 4 evidenciaron que, las madres según la dimensión de los elementos tangibles como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 72.7% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos y regular en un 3%; los elementos tangibles medianamente satisfechos y en los cuidados de enfermería como eficientes en un 19.2% en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año y regular en un 5.1%.



## Comprobación de hipótesis 1.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,936 <sup>a</sup>	1	,008		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	4,855	1	,028		
Razón de verosimilitud	5,831	1	,016		
Prueba exacta de Fisher				,019	,019
Asociación lineal por lineal	6,866	1	,009		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 6.936<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.008 que es menor del valor de significancia en consecuente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que, si existe relación significativa entre los elementos tangibles de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

Tabla 5. La fiabilidad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Fiabilidad	Cuidados de enfermero en el CRED				Total	
	Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%		
Medianamente satisfecho	5	5,1	31	31,3	36	36,4
Satisfecho	3	3,0	60	60,6	63	63,6
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8,1</b>	<b>91</b>	<b>91,1</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos  $\chi^2 = 2.569^a$   $p = 0.109$

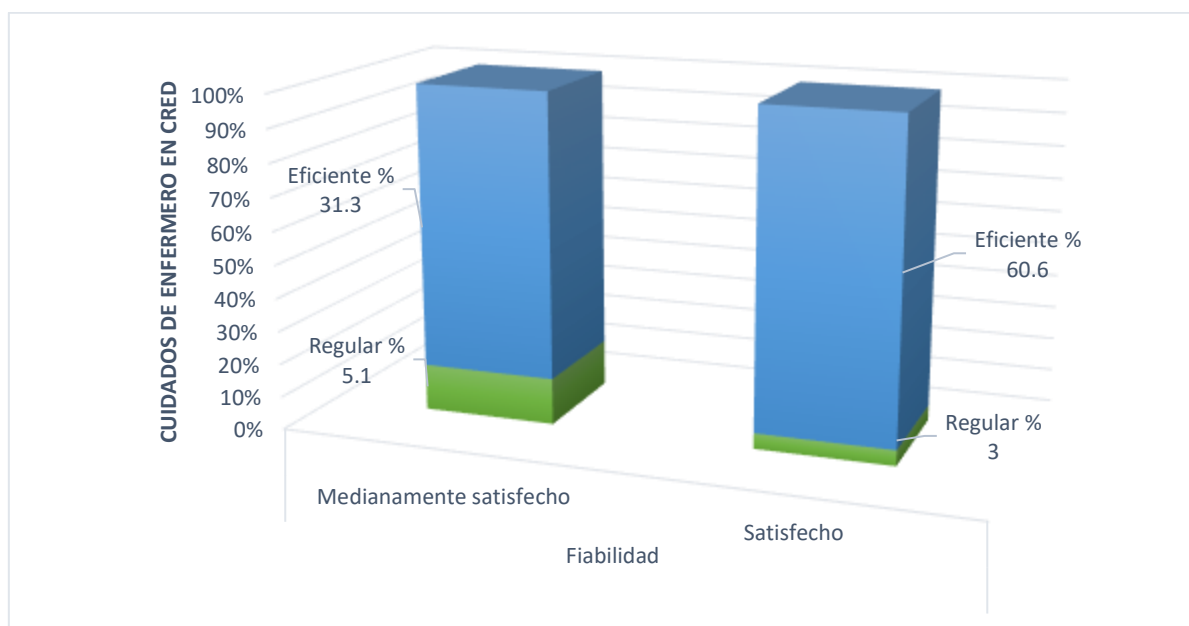


Gráfico 5. La fiabilidad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 5 y gráfico 5 observaron que, las madres según la dimensión fiabilidad satisfechas y los cuidados del enfermero como eficientes en un 60.6% y regular en un 3.0%; la fiabilidad medianamente satisfechos y en los cuidados de enfermería como eficientes en un 31.3% y regular en un 5.1%.

## Comprobación de hipótesis 2

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,569 <sup>a</sup>	1	,109		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	1,487	1	,223		
Razón de verosimilitud	2,453	1	,117		
Prueba exacta de Fisher				,136	,113
Asociación lineal por lineal	2,543	1	,111		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 2, 569a y el significado bilateral obtenido fue de 0.109 que es mayor del valor de significancia en consecuente se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Demostrando que, no existe relación significativa entre la fiabilidad de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

Tabla 6. La empatía de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Empatía	Cuidados de enfermero en el CRED				Total	
	Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%		
Medianamente satisfecho	6	6,1	17	17,2	23	23,2
Satisfecho	2	2,0	74	74,7	76	76,8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8,1</b>	<b>91</b>	<b>91,9</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos  $\chi^2= 13.978^a$   $p= 0.000$

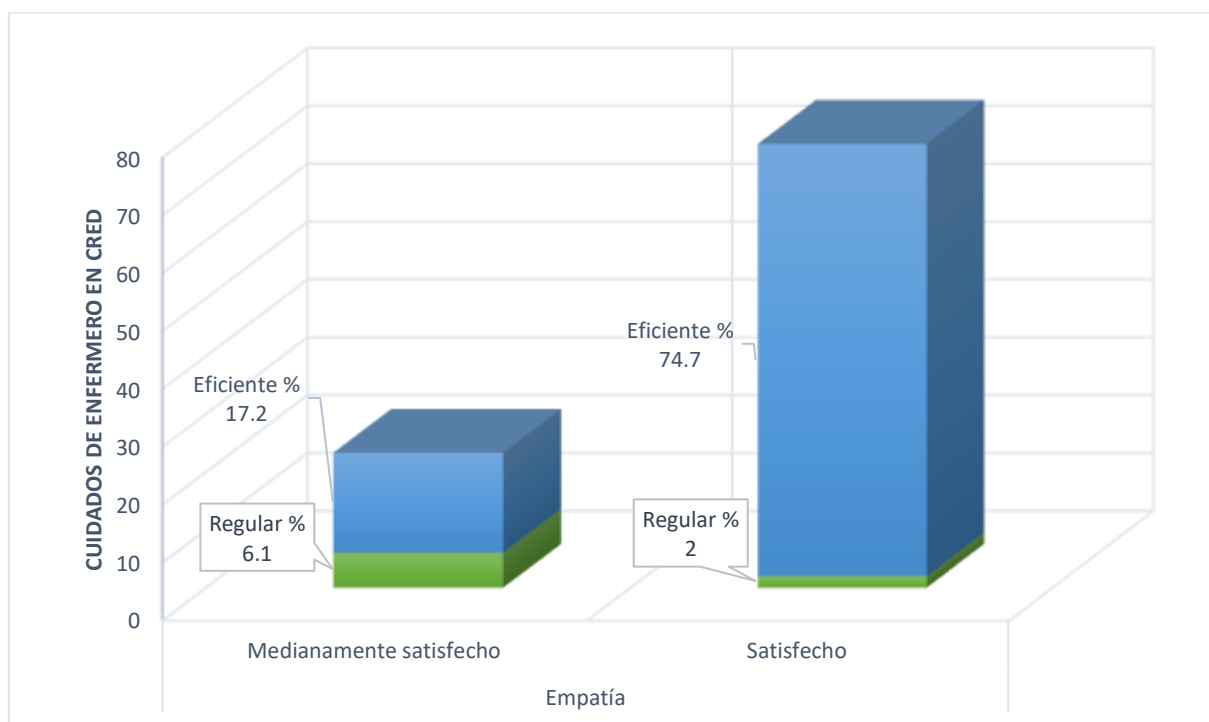


Gráfico 6. La empatía de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

En la tabla 6 y gráfico 6 observaron que, las madres según la dimensión empatía como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 74,7%% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos y regular en un 2.0%; la fiabilidad medianamente satisfechos y en los cuidados de enfermería como eficientes en un 17,2% en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año y regular en un 6.1%.

### Comprobación de hipótesis 3

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,078 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	10,111	1	,001		
Razón de verosimilitud	10,687	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	12,946	1	,000		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 13,078<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.000 que es menor del valor de significancia en consecuente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que, si existe relación significativa entre la empatía de las madres y los cuidados del enfermero en CRED.



41.4% en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año frente a regular en un 8.1%.

#### Comprobación de hipótesis 4

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,881 <sup>a</sup>	1	,003		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	6,819	1	,009		
Razón de verosimilitud	11,972	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,003	,003
Asociación lineal por lineal	8,791	1	,003		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 8,881<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.003 que es menor del valor de significancia en consecuente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que, si existe relación significativa entre la velocidad de respuesta de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

Tabla 8. La seguridad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.

Seguridad	Cuidados de enfermero en el CRED				Total	
	Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%		
Medianamente satisfecho	2	2,0	6	6,1	8	8,1
Satisfecho	6	6,1	85	85,9	91	91,9
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8,1</b>	<b>91</b>	<b>91,9</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

$$\chi^2 = 3.354^a$$

p = 0.04

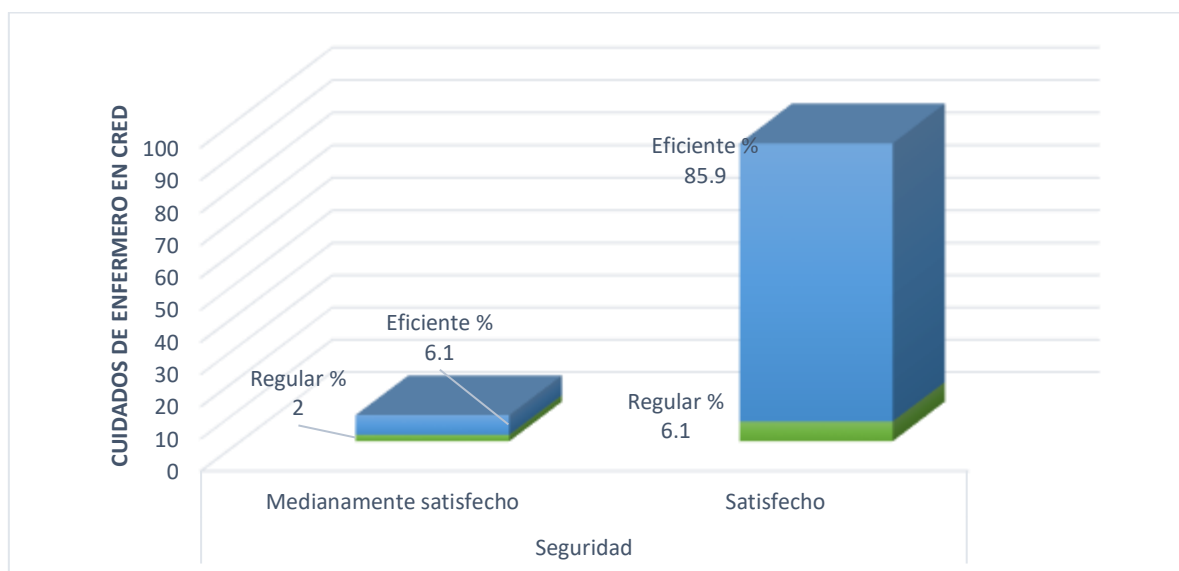


Gráfico 8. La seguridad de las madres con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, Centro de Salud de Mariano Melgar, Arequipa, 2021.



En la tabla 8 y gráfico 8 se observa a las madres según la dimensión seguridad como satisfecho y en los cuidados del enfermero como eficientes en un 85,9% en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores, en menor porcentaje regular en un 6.1%; la seguridad medianamente satisfechos y en los cuidados de enfermería como eficientes en un 6.1% en el control de crecimiento y desarrollo en los menores de un año.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,354 <sup>a</sup>	1	,047		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	1,334	1	,248		
Razón de verosimilitud	2,364	1	,124		
Prueba exacta de Fisher				,125	,125
Asociación lineal por lineal	3,320	1	,068		
N de casos válidos	99				

Según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 3,354<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.047 que es menor del valor de significancia en consecuente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que, si existe relación significativa entre la seguridad de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el estudio cuyo objetivo general fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2020; se encontró que la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 6.936<sup>a</sup> y el significado bilateral obtenido fue de 0.002 que es menor del valor de significancia en consecuente se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que si existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y los cuidados de enfermeros en CRED.

En cuanto a la dimensión de los elementos tangibles las madres se sintieron satisfechas y en los cuidados de enfermero en CRED mencionaron como eficientes en un 72.7%, y según la prueba estadística de Chi cuadrado  $p= 0.008$  (el valor de la significancia es menor de 0.05), lo cual demuestra que existe relación entre la dimensión elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año. En el estudio de Quispe (17), 2018, señala que la satisfacción en relación con el entorno las madres perciben una satisfacción media en un 52% y completa en un 48% y Malpartida et al. (18) encontraron que el 44% no cuenta con equipamiento adecuado; los resultados del estudio son diferentes a los autores mencionados, ya que la infraestructura, las instalaciones y los equipos son importantes durante el procedimiento, demostrando a pesar las deficientes las enfermeras cumplen satisfactoriamente su trabajo.

Con respecto a la dimensión fiabilidad, según la prueba estadística de Chi cuadrado  $p= 0.109$ , (el nivel de significancia es mayor a 0.05), lo cual demuestra que no existe relación entre la dimensión fiabilidad con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año; las madres se sienten satisfechas y con respecto al cuidado de enfermero eficiente el 60.6%, comparando con el estudio de Lucas et al (14), 2021, señalaron que, las madres identifican el 70% como un control óptimo y con respecto a la atención un 72% buena, los resultados son similares.

El enfermero cumple con los protocolos, tiene una actitud positiva, confiable durante el desempeño de sus funciones lo que se evidencia en el estudio donde se

muestran satisfechos los cuidados calificándolos como eficientes que cumplieron con las expectativas de los padres, como mencionó Malpartida et al. (18), en los servicios de salud existe un mayor número de usuarios que los profesionales de la salud, lo cual significa que es necesario la contratación de mayor recurso para la atención y el control de los niños con la finalidad de identificar riesgos que alteren el crecimiento.

Con respecto a la dimensión empatía, según la prueba estadística de Chi cuadrado  $p=0.000$  (el valor de la significancia es menor a 0.05), lo cual demuestra que existe relación entre la empatía con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo. En su estudio Rodríguez et al. (12) señala que el 53% siente satisfacción por el trato recibido, esto explicaría que a pesar contar poco recurso de enfermería se cumple con las metas de los indicadores de salud.

El enfermero practica el valor de la amabilidad, el respeto el trato igualitario y sin distinción entre los usuarios, lo que se refleja en el estudio las madres satisfechas y evalúan como eficiente los cuidados realizados en CRED.

En cuanto a la dimensión velocidad de respuesta, según la prueba estadística de Chi cuadrado  $p = 0.003$  (el valor de significancia es menor a 0.05)), lo cual demuestra que existe relación entre la seguridad con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año, encontraron que, las madres se sienten satisfechas y es eficiente el cuidado en un 50.5% los cuidados que realizan los enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo, comparando con el estudio de Rodríguez et al. (12) señala que el 60% siente insatisfacción en el tiempo para ingresar a la consulta, Ampuero et al.( 20) las madres acuden al control de CRED y se sintieron satisfechas en un 95%. La enfermería tiene como premisa servir al individuo, brindar una ayuda oportuna y en un tiempo aceptable muestra empatía como se observa en nuestros resultados.

En la dimensión seguridad, según resultados de la prueba estadística de Chi cuadrado dando  $p = 0.04$  ( $< 0.05$ ), lo cual demuestra que existe relación entre la dimensión elementos tangibles con los cuidados de enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año. En el estudio de Díaz et al. (13) señalaron que, las enfermeras cuentan con espacios pequeños para la consulta, el

tiempo limitado para la consulta no permite identificar los riesgos y dirigir la consejería y el enfermero reconoce que por cumplir metas reportan datos errados. Además, Rodríguez et al. (12), señala que el 76% cuenta con una adecuada iluminación y limpieza.

Durante una consulta es primordial la seguridad tanto del profesional como del usuario, más aún si se trata de niños debe regirse este principio en la atención, porque crea la credibilidad y confianza de una atención óptima con el mínimo riesgo para el niño, como se evidencia en nuestro estudio satisfechos y con un cuidado eficiente en un 85.9% en el crecimiento y desarrollo.

Evidenciaron que, el 52.5% de las madres se sienten satisfechas con la atención; Donabedian fundamenta que la medición de una atención es la satisfacción, como consecuencia el enfermero debe tener el conocimiento de los lineamientos que debe cumplir para lograr una satisfacción de las madres en el control; por lo tanto, se verá reflejada en una mayor asistencia cumplimiento de las citas dadas, el cumplimiento de las indicaciones y lograr niños sanos.

La enfermería adquiere el conocimiento sobre los cuidados que se realiza en la consulta de niño sano, como los antecedentes nacionales e internacionales mencionan la importancia de que, cada niño debe ser evaluado individualmente, con una frecuencia establecida por el MINSA, al mes cuatro y al año 11 controles de CRED. Lo que demuestra nuestro estudio el 91.9% de las madres evalúan el cuidado del enfermero bueno, en la atención brindada.

## VI. CONCLUSIONES

1. La mitad de las madres se sienten satisfechas y en los cuidados que brinda el enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de un año como eficientes; según la prueba estadística del Chi cuadrado de Pearson = 6.936<sup>a</sup> y el significado de 0.002 que es menor del valor de significancia en consecuente existe relación entre las variables.
2. Las madres en la dimensión de los elementos tangibles mayoritariamente se sintieron satisfechas, las tres cuartas partes de los cuidados que brindaron los enfermeros fueron eficientes en el control de niño sano y un cuarto medianamente satisfechas.
3. La mitad de las madres en la dimensión de la fiabilidad se sintieron satisfechas; más de la mitad perciben que los cuidados del enfermero como eficientes en el control de niño sano y una cuarta parte medianamente satisfecha.
4. Las tres cuartas partes de las madres se sintieron satisfechas con respecto a la empatía que muestra el enfermero en los cuidados que brinda de manera eficiente en el control de niño sano y una cuarta parte medianamente satisfecha.
5. La mitad de las madres se sintieron satisfechas en la velocidad de respuesta durante la atención y en los cuidados que brinda el enfermero de manera eficiente en el control de niño sano, y la mitad medianamente satisfechas.
6. Casi el total de las madres se sintieron satisfechas con la seguridad durante la atención, con los cuidados eficientes que brinda el enfermero en el control de niño sano y una minoría medianamente satisfecha.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Continuar con el protocolo implementado en el servicio de enfermería, para lograr que las madres en la totalidad sientan satisfacción en la atención en el consultorio de niño sano.
2. Mejorar los aspectos que involucra la infraestructura, instalaciones de los consultorios, los equipos que son necesarios durante la atención de los niños, creando una motivación para cumplir los controles de sus hijos.
3. Mejorar e incentivar a los enfermeros cumplan las pautas de los protocolos durante la atención, por ello es necesario las capacitaciones continuas el propósito de actualizar los conocimientos.
4. Continuar y mantener la empatía, el interés, la conexión que demuestra el enfermero con las madres en la consulta de niño sano; para lograr la satisfacción y por ende las coberturas serán al 100% de niños atendidos.
5. Continuar con la capacidad de respuesta oportuna que tiene el enfermero para dar respuesta a dudas y orientar a las madres en temas relacionados con el crecimiento y desarrollo de sus niños.

## REFERENCIAS

1. Forrellat B. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet] [Citado setiembre 2019]; 30(2): 179-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)
2. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niñez y el Niño menor de 5 años. Dirección General de Salud de las Personas. Ministerio de Salud; Resolución Ministerial 537-2017-MINSA.
3. Astuhuilca J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del control del crecimiento y desarrollo Centro de Salud Ciudad de Dios, 2018. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2019.
4. Forrellat B. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet] [Citado setiembre 2019] Pág. 237-234. Disponible en: [http://scielo.scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
5. Lucas M, Sabando J, Quiroz M, Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. Polo del conocimiento, volumen 6, número 3 (2021), pp 03 -14.
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú. Encuesta nacional de Satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. [Internet] Lima – Perú: INEI; 2017 [Citado setiembre 2019]. Disponible en: <https://www.inei.gob.p>
7. Cordero M, Montes J, Velásquez H. Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. Perú Med Exp Salud 33(1): 21-31.
8. Gea C, Castro S, Juárez V, Díaz H y Díaz H. Elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en Atención Primaria y su influencia en la calidad del cuidado. Enfermería Clínica [Internet] 2017 [Citado setiembre 2019]; 28(1): 27-35. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.07.008>

9. Cullanco D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince. [Tesis]. Universidad Mayor de San Marcos; Lima, 2015.
10. Huamán D, Moreno L. El nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el centro de salud Mariscal Castilla”, 2018. [Tesis] Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
11. Salcedo H. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. [Tesis] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.
12. Rodríguez Y, Creagh Y, Zamora B, Legra H, Fiffe O. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en una clínica estomatológica. Gaceta Médica Estudiantil, volumen 2, número 1 (2021) – Guantánamo.
13. Lucas M, Sabando J, Quiroz M, Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. Polo del conocimiento, volumen 6, número 3 (2021), pp 03 -14.
14. Peñafiel D, López G, Soria B. Situación de salud de niños y niñas en la comunidad de la parroquia Tixan, 2017. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales. Actualizado enero del 2019.
15. Diaz R, Perales A, Cervera M, Arriola M, Rodríguez L. Contenido ético en la atención del niño sano: Perspectiva de la enfermera de atención primaria. Revista sum, umanizales, volumen 21, número 2(2021).
16. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del ESSALUD. Revista de investigación científica y tecnológica. Volumen 2, número 1 (2021) – Perú.
17. Veliz C, Sosa V, Suárez, K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED y la percepción de la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud Cooperativa Universal 2017. [Tesis] Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
18. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los Hospitales del Ministerio de Salud XXI. Revista Peruana de Medicina Experimental, volumen 36, número 2 (2019).



19. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el Consultorio CRED, Puesto De Salud I – 2 Amantani 2018 [Tesis] Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno; 2018.
20. Ampuero R, Mamani S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años. Centro de Salud Maritza Campos Díaz-Zamácola, Arequipa 2017. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
21. Quispe W, Quispe M. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscal castilla. Arequipa 2016 [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.
22. Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén Departamento de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administración. [Tesis] Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción; 2016.
23. Castro N. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote. [Tesis] Perú: Universidad San Martín de Porres; 2016.
24. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA
25. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública; 1990:20-33.
26. Colegio de enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. p 167 -172,175.
27. Watson J. Enfermería: ciencia humana y cuidado humano. Una teoría de enfermería. Nueva York: National League for Nursing Publications; 1988. p. 9
28. Reinaldo R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. [Tesis] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2017.
29. Espeso J, Fernández F. Fernández B, Paramio A, Espeso M. Coordinadores de Seguridad y Salud en el Sector de la Construcción. Ed Lex Nova. P 461

30. Ministerio de Salud. Guía para la atención integral del niño de 0 a 5 años. [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; [Citado setiembre 2019]. Disponible en: [www.oei.es/historico/inicialbbva/db/.../guias\\_atencion\\_integral\\_nino\\_0\\_a\\_5\\_anos.pdf%0](http://www.oei.es/historico/inicialbbva/db/.../guias_atencion_integral_nino_0_a_5_anos.pdf%0)
31. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. La primera infancia importa para cada niño. [Internet][citado el 22 de agosto del 2021].Disponible en: [https://www.unicef.org/peru/sites/unicef.org/peru/files/2019-01/La\\_primera\\_infancia\\_importa\\_para\\_cada\\_nino\\_UNICEF.pdf](https://www.unicef.org/peru/sites/unicef.org/peru/files/2019-01/La_primera_infancia_importa_para_cada_nino_UNICEF.pdf)
32. MINSA. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Resolución Ministerial 537 – 2017/MINSA.
33. Flores N. Percepción materna sobre actividad preventivo promocional de Enfermería y cumplimiento de control Crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Huáscar II, 2017. [Tesis] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
34. Flores N. Percepción materna sobre actividad preventivo promocional de Enfermería y cumplimiento de control Crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Huáscar II, 2017. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo, Lima, 2017.
35. Massip P, Ortiz R, LLanta A, Peña F. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Publica [Internet] 2011 [Citado 10 de noviembre 2019]; 34(4):201-205. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/214/21419854013.pdf>
36. Naranjo Y. Analysis of some nursing theories and their applicability in cuba. Revista AMC. Vol.22 n° 2, Camaguey (2018).
37. Alvarez A. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet] [citado 05 de julio del 202] Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
38. Alvarez M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el consultorio de niño sano, Centro de Salud Cerro Colorado, Arequipa, 2018. [Tesis] Arequipa: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2018.

## **ANEXO**

ANEXO 1

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de dimensión
Nivel de satisfacción	Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente. <sup>23</sup>	Conjunto de respuestas positivas o negativas que la madre cuando se aplica el cuestionario según las dimensiones expresado en valores designados. Satisfecho de 27 a 40 puntos; medianamente satisfecho de 14 a 26 puntos e insatisfecho menor de 0 a 13 puntos.	Elementos tangibles	Ambiente	Ordinal
				Infraestructura física	
				Apoyo de la enfermera	
				Ayuda audiovisuales	
			Fiabilidad	Interés	
				Disponibilidad	
				Seguridad	
				Amabilidad	
			Empatía	Conocimientos	
				Individualidad	
				Interés personal	
			Velocidad de respuesta	Necesidades especiales	
				Comunicación cuando es que concluirá la atención que le brinda.	
				Servicio rápido y oportuno	
			Seguridad	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda	
Confianza					
	Disponibilidad para responder dudas				

				Seguro con la atención recibida	
				Amabilidad	
				Conocimientos suficientes para resolver las preguntas	
Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año	El cuidado de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de 1 año es una actividad de atención y cuidados que requiere de un valor personal y profesional encaminado de manera preventiva y promocional. <sup>34</sup>	Es la evaluación de los cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo menores de 1 año mediante las respuestas de la madre como siempre, a veces y nunca. Eficiente (de 40 a 56 puntos), regular (de 24 a 39 puntos) y deficiente (de 0 a 23 puntos).	Humana	Respeto	Ordinal
				Información	
				Interés	
				Amabilidad	
				Ética	
			Entorno	Limpieza y orden	
				Privacidad	
				Confianza	
				Comodidad	
			Técnica	Efectividad	
				Eficacia	
				Seguridad	

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por los Bachilleres Rossy Khiara Baldarrago Nates, Jhonny Ruelas Huamachuco y se me ha informado el objetivo de este estudio establecer la relación entre el nivel de satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo de los menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar durante los meses de julio del 2021. Me han indicado que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomara 20 minutos aproximadamente.

Reconozco que la información que brinde en el transcurso es estrictamente confidencial, y no será utilizada con otros fines sin mi consentimiento. He sido informado sobre la posibilidad de realizar preguntas en cualquier momento y que puede retirarme del mismo en el momento que decida sin que ocasione perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre el estudio puedo contactarme con los bachilleres. de hacer Rossy Khiara Baldarrago Nates, Jhonny Ruelas Huamachuco.

Entiendo que la copia de esta ficha me será entregada, puedo solicitar información sobre los resultados de este estudio, cuando haya concluido.

---

Firma de la madre



## CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Edad: ..... N°

Ficha.....

Sra. Madre de familia le agradecemos que nos brinde información sobre el conocimiento del nivel de satisfacción durante el control, crecimiento y desarrollo en su menor hijo atendido, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021. Es completamente anónimo, además agradecemos su colaboración.

Lee detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marca con una cruz una respuesta en la casilla correspondiente teniendo en cuenta.

### 1.1 ELEMENTOS TANGIBLES

- 1.1.1 El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna.
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
- 1.1.2 Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
- 1.1.3 La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia pulcra.
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
- 1.1.4 Las ayudas audiovisuales que hace uso la enfermera son visualmente atractivas.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

## 1.2 FIABILIDAD

1.2.1 La enfermera cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.2.2 Cuando usted tiene algún problema la enfermera le muestra un sincero interés por resolverlo.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.2.3 La enfermera le presto un buen servicio la primera vez que usted fue atendido.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.2.4 La enfermera concluye la atención en el tiempo acordado.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

## 1.3 VELOCIDAD DE RESPUESTA

1.3.1 La enfermera le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.3.2 La enfermera le brinda a usted un servicio rápido y oportuno.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca



1.3.3 La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

#### 1.4 SEGURIDAD

1.4.1 El comportamiento de la enfermera le transmite a usted confianza.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.4.2 La enfermera está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.4.3 Se siente usted seguro con la atención recibida.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.4.4 La enfermera es amable con usted.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.4.5 Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

#### 1.5 EMPATIA

1.5.1 La enfermera brinda una atención individualizada y personalizada.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

1.5.2 La enfermera tiene horarios de trabajo convenientes para usted.

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

1.5.3 La enfermera se preocupa por su interés personal.

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

1.5.4 La enfermera comprende sus necesidades específicas.

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

Alternativas de las respuestas		Rango de puntuación global de la satisfacción	
Nunca	0	Satisfecha	27 - 40 puntos
A veces	1	Medianamente satisfecha	14 – 26 puntos
Siempre	2	Insatisfecha	0-13 puntos

Autora: Alvarez Obregón Melina (2018)



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO CUIDADOS DEL ENFERMERO EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MENORES DE 1 AÑO

Edad ..... Años

N° Ficha.....

Sra. Madre de familia le agradecemos que nos brinde información sobre cuidados del enfermero en el control, crecimiento y desarrollo en su menor hijo atendido, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021. Es completamente anónimo, además agradecemos su colaboración.

Lee detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marca con una cruz una respuesta en la casilla correspondiente teniendo en cuenta.

N°	<b>Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año</b>	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño			
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente			
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño			
4	La enfermera le aclara sus dudas			
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta			
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención			
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención			
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo			
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica			
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo			
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio			

12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia			
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención			
14	La enfermera transmite confianza en el momento de la atención			
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño			
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista			
17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos			
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio			
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo			
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño			
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla			
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza			
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño en su casa			
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita			
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.			
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna			
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención			
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención			

Muchas gracias por su participación.

Alternativas de las respuestas		Rango de puntuación de los cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año	
Nunca	0	Eficiente	40 - 56 puntos
A veces	1	Regular	24 – 39 puntos
Siempre	2	Deficiente	0 - 23 puntos

### 3.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	HIPÓTESIS DE INVESTIGACION	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES				METODOLOGIA			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE/MEDIDA	Tipo Descriptivo			
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2020?	Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos, Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2020.	HG: Si existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2020.	Variable X Independiente Nivel de satisfacción	Elementos tangibles	Ambiente	Satisfecho	Diseño Correlacional - transversal			
PROBLEMAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS			Variable X Independiente Nivel de satisfacción			fiabilidad	Infraestructura física	Mediana mente satisfecho
									Apoyo de la enfermera	
									Ayuda audiovisuales	
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar? ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar? ¿Cuál es la relación entre la empatía con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar?	Identificar la relación entre los elementos tangibles con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar. Identificar la relación entre la fiabilidad con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar. Identificar la relación entre la empatía con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.	H1: Si existe relación significativa entre los elementos tangibles con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar H2: Si existe relación significativa entre la fiabilidad con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.		Variable X Independiente Nivel de satisfacción	Empatía	Interés		Insatisfecho	Población 100 madres atendidas en el Centro de Salud Mariano Melgar	
						Disponibilidad				
						Seguridad				
					Velocidad de respuesta	Comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda.		Amabilidad		Muestra no probabilística por conveniencia.
								Conocimientos		
								Individualidad		
Seguridad	Confianza	Interés personal	Prueba de hipótesis							
		Necesidades especiales								
Seguridad	Confianza	Comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda.	$x^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$							
		Servicio rápido y oportuno								
Seguridad	Confianza	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda	Técnica Variable 1 Encuesta Variable 2 Encuesta							
		La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda								
Seguridad	Confianza	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda	Instrumento Variable 1 Cuestionario							
		La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda								

<p>crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la velocidad de respuesta con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad con el control de crecimiento y desarrollo en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar?</p> <p>¿Cómo es el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar?</p>	<p>crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p> <p>Describir la relación entre la velocidad de respuesta con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p> <p>Identificar la relación entre la seguridad con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p> <p>Describir el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p>	<p>H3: Si existe relación significativa entre la empatía con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p> <p>H4: Si existe relación significativa entre la velocidad de respuesta con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p> <p>H5: Si existe relación significativa entre la seguridad con el control de desarrollo y crecimiento en menores de 1 año atendidos en el Centro de Salud Mariano Melgar.</p>	<p>Variable X: Dependiente</p> <p>Cuidados del enfermero en el control de crecimiento y desarrollo</p>	<p></p> <p>humana</p> <p>Entorno</p> <p>Técnica</p>	<p>Disponibilidad para responder dudas</p> <p>Seguro con la atención recibida</p> <p>Amabilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Información</p> <p>Interés</p> <p>Amabilidad</p> <p>Ética</p> <p>Limpieza y orden</p> <p>Privacidad</p> <p>Confianza</p> <p>Comodidad</p> <p>Efectividad</p> <p>Eficacia</p> <p>Seguridad</p>	<p></p> <p>Eficiente</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	<p>Variable 2</p> <p>Cuestionario</p>
--	---	--	--	---	---	---	---------------------------------------

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

N° JUECES		ITEMS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Promedio	V AYKEN
5	4	1	3	3	3	3	3	9	0.9
5	4	2	3	3	3	3	3	9	1
5	4	3	2	3	3	3	3	8	0.88888889
5	4	4	3	3	3	3	3	9	1
5	4	5	3	3	3	3	3	9	1
5	4	6	3	3	3	3	2	8	0.88888889
5	4	7	3	3	3	3	2	8	0.88888889
5	4	8	3	3	3	3	2	8	0.88888889
5	4	9	3	3	3	3	3	9	1
5	4	10	3	3	3	3	3	9	1
5	4	11	3	3	3	3	3	9	1
5	4	12	2	3	3	3	3	8	0.88888889
5	4	13	3	2	2	2	3	8	0.88888889
5	4	14	3	2	2	2	3	8	0.88888889
5	4	15	3	2	2	2	3	8	0.88888889
5	4	16	3	2	2	2	3	8	0.88888889
5	4	17	3	3	3	3	3	9	1
5	4	18	3	3	3	3	3	9	1
5	4	19	3	3	3	3	3	9	1
5	4	20	3	3	3	3	3	9	1
5	4	21	3	3	3	3	3	9	1
5	4	22	3	3	3	3	3	9	1
5	4	23	3	3	3	3	3	9	1
5	4	24	3	3	3	3	3	9	1
5	4	25	3	3	3	3	3	9	1
5	4	26	3	3	3	3	3	9	1
5	4	27	3	3	3	3	3	9	1
5	4	28	3	3	3	3	3	9	1
									0.95238095

La V de Aiken es igual a 1. Por lo tanto, el instrumento es válido.



## Confiabilidad del instrumento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,993	,993	28

El análisis de fiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach es de 0.993 en su consistencia, esto demuestra que el instrumento tiene una confiabilidad excelente para ser aplicado en el estudio.

Confiabilidad	Valores
Inaceptable	0.01 a 0.49
Pobre	0.50 a 0.59
Cuestionable	0.60 a 0.69
Aceptable	0.70 a 0.79
Bueno	0.80 a 0.89
<b>Excelente</b>	<b>≥0.90</b>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AREQUIPA , 04 de setiembre del 2021

**Dra. Ursula del Rosario Cárdenas Caballero**

**Presente**

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado **Relación entre el nivel de satisfacción de las madres sobre atención de enfermeros en el control de crecimiento y desarrollo en menores de un año del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021** y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente.**

---

Nates Baldarrago, Rossi Kihara


---

Ruelas Huamachuco, Johnny

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MENORES DE 1  
AÑO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año							
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño	X		X		X		
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente	X		X		X		
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño	X		X		X		
4	La enfermera le aclara sus dudas	X		X		X		
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta	X		X		X		
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención	X		X		X		
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención	X		X		X		
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo	X		X		X		
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica	X		X		X		
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo	X		X		X		
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio	X		X		X		
12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia	X		X		X		
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención	X		X		X		
14	La enfermera transmite confianza en el momento de la atención	X		X		X		
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño	X		X		X		
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista	X		X		X		

17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos	X	X	X	
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio	X	X	X	
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo	X	X	X	
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño	X	X	X	
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla	X	X	X	
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza	X	X	X	
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño en su casa	X	X	X	
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita	X	X	X	
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.	X	X	X	
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna	X	X	X	
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención	X	X	X	
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención	X	X	X	

  
 Dra. Ursula Cárdenas Caballero  
 Médico Cirujano  
 Especialista Medicina General Integral  
 OMP 7000 - INE 52578

Firma del Experto Informante,  
 Especialidad

: \_\_ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado. \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... Dra. Cárdenas Caballero, Ursula del Rosario    DNI: 45832167

Especialidad del validador:

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

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

<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 la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MENORES DE 1  
AÑO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año	X		X		X		
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño	X		X		X		
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente	✓		X		✓		
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño	✓		✓		✓		
4	La enfermera le aclara sus dudas	✓		X		X		
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta	✓		X		X		
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención	✓		X		X		
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención	X		X		X		
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo	✓		X		X		
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica	✓		X		X		
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo	✓		✓		✓		
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio	✓		✓		X		
12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia	✓		X		✓		
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención	X		X		✓		
14	La enfermera trasmite confianza en el momento de la atención	✓		X		X		
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño	X		✓		✓		
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista	✓		✓		✓		



17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos	X		X		Y	
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio	X		Y		X	
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo	Y		X		X	
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño	X		Y		Y	
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla	Y		Y		Y	
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza	Y		Y		Y	
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño en su casa	Y		Y		Y	
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita	Y		Y		Y	
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.	Y		X		Y	
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna	Y		X		Y	
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención	Y		X		Y	
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención	Y		X		Y	

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

! \_\_\_ El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: ... Dra. Mg. Elva Choque Suspe

DNI: 29549944

Especialidad del validador:

- <sup>1</sup>Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
  - <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 la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL, CRECIMIENTO Y DESARROLLO FN MENORES DE 1  
AÑO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año							
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño	X		X		X		
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente	X		X		X		
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño	X		X		X		
4	La enfermera le aclara sus dudas	X		X		X		
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta	X		X		X		
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención	X		X		X		
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención	X		X		X		
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo	X		X		X		
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica	X		X		X		
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo	X		X		X		
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio	X		X		X		
12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia	X		X		X		
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención	X		X		X		
14	La enfermera transmite confianza en el momento de la atención	X		X		X		
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño	X		X		X		
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista	X		X		X		

17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos	X		X		X	
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio	X		X		X	
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo	X		X		X	
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño	X		X		X	
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla	X		X		X	
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza	X		X		X	
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño en su casa	X		X		X	
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita	X		X		X	
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.	X		X		X	
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna	X		X		X	
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención	X		X		X	
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención	X		X		X	

GOBIERNO REGIONAL DEL ARAUCO  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE PROMOCIÓN Y CALIDAD  
 CENTRO DE SALUD MARIANA WELGAR  
 CENTRO DE SALUD MARIANA WELGAR

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante, *[Nombre]*  
 Especialidad *[Especialidad]*

: El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado

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

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: ... Dra. Exp. Martha Collado Corpio

DNI: 29676098

Especialidad del validador:

<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 constructo

<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 la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MENORES DE 1  
AÑO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año							
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño	X		X		X		
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente	X		X		X		
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño	X		X		X		
4	La enfermera le aclara sus dudas	X		X		X		
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta	X		X		X		
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención	X		X		X		
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención	X		X		X		
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo	X		X		X		
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica	X		X		X		
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo	X		X		X		<i>Especificar la presente en el próximo hallazgo? en que?</i>
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio	X		X		X		
12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia	X		X		X		
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención	X		X		X		
14	La enfermera transmite confianza en el momento de la atención	X		X		X		
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño	X		X		X		
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista	X		X		X		

17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos	X		X		Y	
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio	X		X		X	
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo	X		X		X	
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño	X		X		X	
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla	X		X		X	
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza	X		X		X	
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño es su casa	X		X		X	
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita	X		X		X	
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.	X		X		X	
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna	X		X		X	
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención	X		X		X	
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención	X		X		X	

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
 RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA  
 MICRORR. MANABO MELGAR / C.S. M. MELGAR

*Dr. y Carol Cuevas Marmasi*  
 C.E.P. 58320  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

: El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado

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

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg. - Dra. Dr. y Carol Cuevas Marmasi DNI: 43165520

Especialidad del validador:

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

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

<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 la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MENORES DE 1  
AÑO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Superencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Cuidados de enfermería en el control, crecimiento y desarrollo en menores de 1 año							
1	La enfermera le saluda y llama por su nombre al niño	x						
2	Al final de la consulta la enfermera se despide cordialmente	x						
3	La enfermera respeta la procedencia cultural y las características individuales del niño	x						
4	La enfermera le aclara sus dudas	x						
5	La enfermera le explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza en la consulta					x		
6	La enfermera muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante la atención	x						
7	La enfermera se muestra amable y cordial en el momento de la atención	x						
8	La enfermera solicita el consentimiento informado previo a cada procedimiento en la atención de su hijo			x				
9	La enfermera registra de la atención en la respectiva historia clínica					x		
10	La enfermera registra los hallazgos en el carnet respectivo	x						
11	La enfermera mantiene ordenado y limpio el consultorio	x						
12	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia limpia	x						
13	La enfermera protege la intimidad del niño en el momento de la atención	x						
14	La enfermera trasmite confianza en el momento de la atención	x						
15	El consultorio está ambientado adecuadamente para la atención del niño	x						
16	Cuando la enfermera detecta alguna alteración en su niño lo deriva al especialista	x						



17	La atención en el consultorio se realiza entre 30 a 45 minutos	x					
18	La enfermera lo atiende inmediatamente después que ingresa al consultorio	x					
19	La enfermera realiza la evaluación completa a su niño desde su cabeza hasta los pies incluyendo su desarrollo.	x					
20	La enfermera le brinda información de estimulación según la edad de su niño				x		
21	La enfermera le pide que desvista a su niño al momento de controlar el peso y talla		x				
22	La enfermera realiza la atención de su niño con rapidez, destreza	x					
23	La enfermera le solicita reafirmar el compromiso para que usted estimule a su niño en su casa	x					
24	La enfermera le indica la fecha de su próxima cita	x					
25	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar en temas alimentación, higiene oral y limpieza.		x				
26	La enfermera realiza la atención sin interrupción alguna		x				
27	La enfermera realiza el lavado de manos antes de la atención	x					
28	La enfermera realiza el lavado de manos durante la atención	x					



Firma del Experto Informante.  
Especialidad CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO.

: \_\_\_ El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg/ Especialista: Dora Yarasca Inga DNI: 19930659

Especialidad del validador:

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

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

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

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