



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en
consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Lopez Diaz, Betxy Antonieta (orcid.org/0000-0003-1944-3859)

ASESORA:

Dra. Guevara Sánchez, Ana Cecilia (orcid.org/0000-0002-8453-2578)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud perinatal e infantil

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso que doy, por dirigirme por el sendero correcto y darme fuerzas en cada prueba de vida.

A mis queridos padres, por el amor inmenso que me brindan y demuestran cada día, quienes son mi soporte y sustento, por su impulso que me respalda para culminar mis estudios con esfuerzo y dedicación.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme la vida y salud, por darme sabiduría que me permite culminar satisfactoriamente mis estudios de pregrado.

A mis amados padres, por inculcarme la importancia de la autosuperación y a seguir adelante en mis estudios, por su apoyo constante y amor infinito, siendo pieza fundamental para superar tropiezos en el largo del camino de la vida.

A mis docentes, por brindarme sus conocimientos durante los años de estudios, asimismo a mi asesora Dra. Ana Cecilia Guevara Sánchez que me condujo y me guio para realizar mi proyecto de investigación con éxito y satisfacción.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1. Tipo de investigación:	17
3.1.2. Diseño de investigación:	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1. Población:	18
3.3.2. Muestra:	19
3.3.3. Muestreo:	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción en padres en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.....	23
Tabla 2. Nivel de calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.....	24
Tabla 3. Relación entre la satisfacción en los padres y la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.....	25

RESUMEN

El objeto de estudio de la investigación fue identificar la relación entre el nivel de satisfacción de los padres y la calidad de atención en el Consultorio de CRED. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción en los padres que acuden al Hospital Belén respecto a la calidad de atención de Enfermería en el Consultorio de CRED. El soporte teórico se basó en los conceptos de Jean Watson. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, con una muestra de 59 padres de familia, a quienes se les aplicó los cuestionarios denominados Cuestionario de satisfacción sobre la atención de enfermería en consultorios de CRED y Cuestionario de calidad de atención de enfermería en consultorios de CRED, haciéndose uso para el análisis de datos el programa SPSS Statistics 26. En los resultados se halló que del 100% de los participantes, el 93.2% presentaron un nivel de satisfacción alto, y el 6.8% presentaron un nivel medio, asimismo, el 100% de los participantes demostraron percibir un nivel de calidad de atención medio. Esto concluye para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Spearman que fue $r_s = 0,974$ y en cuanto, a la significancia se halló $p = 0.000$ demostrando que el valor es menor a la significancia estándar del 5% ($p < 0.05$). En lo cual, existe una correlación positiva significativa entre la Satisfacción en padres y Calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, durante los meses abril hasta diciembre del 2022.

Palabras clave: satisfacción, cuidado de enfermería, crecimiento y desarrollo

ABSTRACT

The research' object of study was to identify the relationship between the level of satisfaction of the parents and the quality of care in the CRED Office. Its objective was to determine the parents' satisfaction who attend the Belén Hospital regarding the quality of Nursing care in the Growth and Development Control medical consulting room. The theoretical support was based on the concepts of Jean Watson. The research was a basic type, with a non-experimental design and a quantitative approach, with a sample of 59 parents, to whom the questionnaires called Satisfaction Questionnaire on nursing care in Growth and Development Control consulting rooms and Questionnaire on Quality of nursing care in Growth and Development Control medical consulting rooms, using the SPSS Statistics 26 program for data analysis. In the results, it was found that of 100% of the participants, 93.2% experimented a high satisfaction level, and 6.8% experimented a medium satisfaction level, likewise, 100% of the participants demonstrated to perceive a medium level of quality of care. This concludes that for the hypothesis test, the Spearman correlation test was applied, which was $r_s = 0.974$ and, in terms of significance, $p = 0.000$ was found, demonstrating that the value is less than the standard significance of 5% ($p < 0.05$). In which, there is a significant positive correlation between Parental Satisfaction and Quality of Nursing care in the Belén Hospital's Growth and Development Control consulting rooms, during the months of April to December 2022.

Keywords: satisfaction, quality of care, child growth and development

I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años lamentablemente ha ido incrementando el porcentaje de inasistencia al Programa de Control de Crecimiento y Desarrollo, ignorando que el desarrollo humano es un fenómeno continuo que involucra cambios en el peso, talla, función de tejidos y órganos, entre otros, por lo cual, es fundamental que los padres asistan con sus menores hijos a sus controles dentro de las fechas establecidas con los profesionales de salud.¹ Asimismo, es necesario durante los primeros cinco años de vida la asistencia a estos controles ya que es durante este período de tiempo donde se permite detectar tempranamente los posibles riesgos, trastornos o alteraciones que pueden afectar la salud del infante, y así también la presencia de posibles enfermedades, facilitando el diagnóstico precoz y atención oportuna.²

En el contexto mundial, según Unicef, indicó que la inversión pública por parte del Estado para con el programa de desarrollo infantil en la primera infancia es muy escasa, como se evidenció en una evaluación dada en 27 países de África Subsahariana donde se demostró que únicamente se destinó el 0,01% de la economía nacional para programas que monitorean la salud como el Programa de CRED, el cual es el que vela por la salud, crecimiento y desarrollo óptimo de los infantes.³

En comparación con estudios realizados en Latinoamérica, se encontró que en un grupo de niños de 1 a 3 años solo el 75.4% evidenció cumplir satisfactoriamente con todas las asistencias a los Controles, atribuyendo el porcentaje restante del 24,6% que la inasistencia mantuvo relación directa con la distancia del domicilio, trato del personal de salud, edad materna, nivel educativo y falta de tiempo debido a la ocupación de los padres.⁴ A nivel nacional, en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017, elaborada por el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) se evidenció el 58,7% de niños menores de 4 años viven en el área urbana cuentan con sus controles completo y, siendo lo más impactante, que en el área rural el 65,2% de población infantil son los que evidencian tener asistencia completa a pesar de la lejanía de sus residencias.⁵

A nivel local, en investigaciones realizadas en la ciudad de Trujillo, se evidenció que el 65,2% de la población estudiada presentó deserción frente a la asistencia a los Controles, así mismo, resaltando que esto se debió a factores socioeconómicos, edad de la madre, y factores culturales como el compromiso con el programa de salud mencionado y los conocimientos de la madre respecto al tema.

Así mismo, en el Perú la COVID-19 afectó no solo en la salud emocional de los infantes sino también su salud física se encontró bajo amenaza al abandonar sus citas programadas en CRED por el temor presente en los padres al mantener en contacto directo a sus hijos con el personal de salud que se encuentra expuesto a este virus, así mismo, el temor del ingreso a un establecimiento de salud por tiempo prolongado.⁶

Por lo anteriormente mencionado, es indispensable conocer el impacto de las asistencias al Programa a través de la satisfacción, surgiendo la siguiente problemática: ¿Qué relación existe entre la satisfacción en padres y la calidad de atención de Enfermería en Consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022?

La presente investigación se justifica en el ámbito teórico de acuerdo al manejo de los conceptos de Jean Watson, porque permitió comprender y promover las actitudes y acciones para valorar la pertinencia de las intervenciones, asimismo, se justifica en lo práctico, ya que los resultados beneficiaron directamente al personal de salud, a la población infantil y padres de familia, mostrando la razón por la cual se ha evidenciado deserción a los controles de Crecimiento y Desarrollo, por lo cual los cambios actitudinales se deben implementar para lograr evidenciar un cambio positivo respecto a la satisfacción, y también, se justifica en el ámbito social, porque esta investigación propuso profundizar diversos conocimientos teóricos, resaltando continuamente a los padres de familia la vital importancia de la asistencia a los controles como parte fundamental del cuidado integral de nuestros infantes.

Asimismo, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción en los padres y la calidad de atención de Enfermería en Consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022; de igual manera se desarrolló los siguientes objetivos específicos: Identificar la satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022; Determinar la satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022; a su vez, considerándose pertinentes las siguientes hipótesis: H1: Existe relación entre la satisfacción en padres y la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022; H₀: No existe relación entre la satisfacción en padres y la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la actual investigación se consideró diversos estudios referentes al tema a nivel internacional, nacional y local, estableciendo los siguientes antecedentes:

A nivel internacional:

Lopes (2021) realizó un estudio en United States titulado “Advanced Practice Nursing and the Expansion of the Role of Nurses in Primary Health Care in the Americas”, donde la finalidad fue evaluar el actuar de Enfermería en el primer nivel de salud, siendo un estudio de tipo descriptiva y cualitativa, obteniendo como resultados que es indispensable que la voz y el impacto de la enfermería continúen repercutiendo haciendo hincapié en la vital importancia de la continuidad del Programa de Control y Desarrollo como base del desarrollo y crecimiento de nuestros infantes.⁷

Phiri, Chan, et al. (2022) realizó un estudio en Malawi titulada “Discrepancies between nurses' current and perceived necessary practices of family-centred care for hospitalised children and their families: A cross-sectional study”, donde se tuvo la finalidad de evaluar la atención centrada en la familia para niños y familiares, siendo este estudio de metodología tipo transversal, obteniendo como resultados que las creencias culturales y sensación de insatisfacción en padres contribuyeron a las discrepancias entre la percepción percibida hacia las enfermeras por parte de los familiares.⁸

Wei, Webb, et al. (2019) realizó un estudio en Hoboken titulada “Parents' and healthcare professionals' perceptions of the quality of care: A PITSTOP model of caring”, donde la finalidad fue evaluar satisfacción referida en padres de familia referente a la atención de calidad de las Enfermeras, siendo un estudio de tipo cualitativo, obteniendo como resultado que se requiere de los siguientes temas como la atención centrada en el paciente, colaboración interprofesional, comunicación en equipo, seguridad y protección, relaciones de confianza, resultados óptimos y experiencias positivas del paciente para lograr una satisfacción alta.⁹

A nivel nacional:

Ramírez (2018) en su investigación llevada a cabo en Lima titulada “Factores asociados a la participación de madres con niños menores de un año en el control de cred, Centro de Salud Flor de Amancaes –Rímac”, donde se tuvo la finalidad de estudiar los factores de inasistencia al Programa de CRED, siendo un estudio de tipo transversal y observacional, obteniendo como resultado que los motivos personales mantiene relación con la intervención de las madres con sus menores hijos de un año sin tener en cuenta a madres sin nivel educativo y con hábitos nocivos.¹⁰

Lázaro y Huayhua (2020) en su estudio realizada en Huancayo titulada “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en consultorio de crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Los Olivos 2020”, donde la finalidad de dar a conocer la referencia de los padres respecto a la satisfacción presente en madres en relación a la atención ofrecida por enfermería, siendo un estudio de tipo descriptivo, obteniendo como resultado el nivel de satisfacción en las madres con respecto a la atención de enfermería consultorio de CRED prevalece la insatisfacción por un 46% haciendo referencia a factores actitudinales por parte del personal de Enfermería.¹¹

A nivel local:

Bardales y Dávila (2018) en su investigación realizada en Trujillo titulada “Factores biosociales, nivel de satisfacción y asistencia al control del crecimiento y desarrollo del lactante mayor”, donde se obtuvo la finalidad de evaluar a los familiares responsables del cuidado de los infantes que mantengan asistencia completa e incompleta a sus Controles, siendo un estudio de tipo no experimental y descriptivo, obteniendo como resultados que los factores biosociales y la satisfacción manifestada por el cuidador no estaban relacionados con la asistencia a los Controles de los infantes.¹²

Chávez (2020) en su estudio realizado en Trujillo titulado “Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo”, donde se tuvo como objetivo encontrar la relación actual entre atención de calidad y satisfacción referida por el paciente, siendo un estudio de tipo descriptivo, obteniendo como resultado la condición de atención que mantiene relación evidente con la satisfacción referida por el paciente.¹³

SATISFACCIÓN

La satisfacción según Baker, Watson, et al. (2021) a menudo han adoptado un enfoque teórico y se han centrado mayormente en las habilidades de comunicación del personal de salud para con los usuarios, ya que necesitan con mayor urgencia del servicio de salud y por ende, se encuentran más activos y participan en su atención de salud y la de satisfacción del paciente permite reflejar con precisión expectativas en el paciente en relación a la atención brindada.¹⁴

Desde otro punto, Miller y Rollnick (2015) explican que la satisfacción mantiene relación directa con la necesidad, que hace referencia a la carencia, escasez o falta de determinadas cosas fáciles de cambiar; la necesidad es la expresión de lo que una persona anhela inevitablemente para su desarrollo óptimo.¹⁵

Por otro lado, Fernández (2013) menciona que para comprender mejor la satisfacción previamente se debe conocer que la insatisfacción es resultado de hechos que se interponen a la satisfacción de necesidades, lo que lleva a la frustración; la frustración se puede dividir en dos categorías: la frustración primaria, conformada por la falta de objetos necesarios para satisfacer las necesidades y la frustración secundaria, está relacionada con la presencia de obstáculos, lo que conduce a la insatisfacción del deseo.

Así mismo, agrega que Maslow define la satisfacción como el sentimiento que experimenta un individuo al lograr una proporción igualitaria entre la necesidad o conjunto de necesidades y la reducción de su objetivo o propósito, es decir, la satisfacción es el término relativo para buscar motivación para su objetivo.¹⁶

Desde otro punto de vista, Chacón (2009) define la satisfacción como el sentimiento de gusto o decepción que se genera al comparar la experiencia del servicio con las expectativas previas de beneficios, si el resultado es menor que la expectativa, el cliente se sentirá insatisfecho; si los resultados cumplen con lo esperado, el usuario quedará a gusto, si el resultado supera las expectativas, el usuario quedará muy satisfecho.¹⁷

Viéndolo como un servicio de salud, Ayuso y Grande (2006) mencionan que hay muchas definiciones acerca de la satisfacción del paciente, por ejemplo: cuando el usuario encuentra que el servicio prestado cumple con sus expectativas o proporciona algo más allá de sus expectativas, se pudo lograr la satisfacción.¹⁸

De acuerdo con Pinto (s.f.) la satisfacción del paciente se define como un seguimiento continuo del cuidado basado en indicadores centrados en sus derechos, resultados del cuidado, satisfacción manifestada por el usuario y de otras personas. Los componentes resaltantes de este proceso abarcan las condiciones aptas de participación revisadas, herramientas de evaluación estándar y expectativas de desempeño centradas en el usuario, efectivas, confiables y basadas en resultados que estimulan la calidad del cuidado.¹⁹

Según Pascoe (como se citó en Varela, Rial y García 2003) la satisfacción hace referencia a la valoración personal manifestada frente al servicio recibido, determinada según patrones subjetivos de orden cognitivo y emocional, y se determinan comparando la experiencia de vida y los estándares manifestados por el paciente que recibió los servicios; esos estándares incluyen una combinación de los siguientes elementos: un servicio ideal, concepto de servicio merecido y la medición basada en la experiencia

de situaciones similares de servicio, estas condiciones son el nivel subjetivo mínimo de la calidad del servicio recibido.²⁰

El Ministerio de Salud (2012) agrega que la satisfacción en el paciente es fundamental para medir la atención de calidad, porque brinda información sobre la realización exitosa por parte del proveedor de sus valores y expectativas; los resultados obtenidos deben permitir elaborar un plan o proyecto de mejora continua del proceso, que incluye acciones de seguimiento y monitoreo, así mismo, proyectos de investigación para promover el conocimiento y mejora de la calidad.²¹

Según Castillo, et al. (2009) existen tres razones por las que la satisfacción se considera como resultado vital en el trabajo asistencial, empezando por, los estudios que han demostrado que la satisfacción puede ser un buen indicador del cumplimiento del usuario con el tratamiento y el cumplimiento de los proveedores de servicios y asesoramiento, en segundo lugar, la satisfacción es un herramienta útil para evaluar modelos de consultoría y comunicación y en tercer lugar las opiniones personales se pueden utilizar manteniendo el orden para mejorar la organización de los servicios prestados.²²

También, opina que la satisfacción tiene un impacto positivo en las expectativas de los pacientes que acuden a las instituciones de salud, la población tiene responsabilidad de velar por la salud de su comunidad, mejorar sus capacidades de vida en este mundo, donde los esfuerzos deben coordinarse continuamente para disminuir los riesgos de enfermedad, prolongar la vida y promover el crecimiento poblacional.²³

En el equipo de salud, según Delgado, Vásquez y Moraes (2010) mencionan que es el grupo humano de enfermería quienes mantienen el contacto directo en los pacientes, mantiene relaciones mutuas en los subsistemas de las unidades de atención, por lo tanto, cumplir con las expectativas de las personas se vuelve muy importante para su participación en la calidad de atención.

Así mismo, los autores agregan que los pacientes y sus familias se muestran contentos con la atención realizada por enfermería en los servicios de salud, donde la finalidad principal es brindar al paciente un cuidado holístico que no solo se centre en resolver los problemas de salud, sino que a su vez se preocupe por los problemas individuales y sociales que está directamente relacionado con la calidad, porque se necesita compromiso, responsabilidad, eficacia y comunicación, por lo tanto, basada en la satisfacción del paciente, la evaluación del cuidado de calidad brindado por Enfermería debe ser un cuidado completo y adaptativo.²⁴

Por otro lado, Blázquez y Quezada (2014) dan a conocer que dada la percepción de los pacientes respecto a estas instituciones, la falta de calidad en el servicio de salud ofrece la principal queja que reciben los nosocomios en este país, por lo tanto, comprender la manifestación de los padres es muy importante para el sector salud, porque el personal de Enfermería demuestra tener el mayor contacto con los pacientes y pueden cambiar la percepción de los usuarios sobre su atención mediante una comunicación adecuada enfermera - paciente de la mano de conocimientos teóricos que permiten orientar la práctica, porque brindan los elementos para evaluar, y proponer mejoras en base a diferentes teorías y modelos.

Por ello, explican que es importante comprender las opiniones de los padres, es importante determinar qué tan satisfecho está el cuidador con el cuidado que recibido por el personal de salud, donde el personal de salud es el encargado del programa, y determina la satisfacción presente en el familiar y las razones relacionadas constituyen oportunidades para la mejoría de la atención brindada a un grupo en particular; la evidencia empírica ayudará a diseñar y desarrollar intervenciones de Enfermería efectivas destinadas al aumento de la satisfacción.

Asimismo, los autores agregan que la satisfacción del paciente, a menudo se considera una parte importante y una señal de calidad de atención, este grado de satisfacción depende del desempeño de la enfermera en su puesto de trabajo, lo que técnicamente se denomina eficiencia o productividad, el grado de satisfacción o insatisfacción depende en gran medida del tipo de atención brindada por la enfermera en diferentes dimensiones. Es por ello que, para lograr medir la satisfacción, Mellado lo divide en cuatro dimensiones:

- **Dimensión humana**

La dimensión interpersonal o humana se determina por el equipo de salud, en este caso la enfermera, debe mostrar respeto, simpatía y amabilidad durante la atención, brindar siempre confianza y seguridad, y respetar la privacidad y dignidad de los niños, escuchando y demostrando interés para poder disipar dudas y preguntas del cuidador sobre la salud del niño.

- **Dimensión oportuna**

La característica de esta dimensión es brindar cuidado de enfermería en un momento dado y de acuerdo con la salud o enfermedad del niño; es decir, que la enfermera demuestre conocer lo necesario sobre ello y pueda utilizar los materiales adecuados para realizar una evaluación integral del crecimiento y desarrollo psicomotor; la enfermera debe poder informar de forma clara y sencilla los cuidados y alimentación del niño, y estar preparada para afrontar cualquier problema que pueda surgir y poder derivarlo a otro especialista.

- **Dimensión continua**

Esta dimensión consiste en brindar una atención permanente de acuerdo a la necesidades del niño, brindando un cuidado continuo, cuando la enfermera cita al niño para sus próximos controles, se verificará esta dimensión, explicando la importancia y preocupándose por conocer el motivo de la ausencia o retraso al consultorio de CRED, así mismo, recomendando tomar medidas para continuar con la estimulación temprana

del niño, donde luego de la consulta la enfermera debe dar las indicaciones por escrito.

- **Dimensión segura**

En esta dimensión, considerando el entorno donde se brinda la atención, la enfermera debe brindar una atención segura al niño, estar en las mejores condiciones y contar con material adecuado para la atención del infante, siendo cuidadosa, donde el lavado de manos debe practicarse como un medio universal de bioseguridad, al mismo tiempo, el tiempo de atención brindado debe ser en total conformidad con el orden de llegada de los padres o tutor a la consulta establecida.²⁵

CALIDAD DE ATENCIÓN

Según Donabedian (1966), conocido como el “Padre de la Calidad de Atención en Salud”, expresa la calidad es un servicio, es decir, la calidad debe ser un acto previsible de acuerdo a las necesidades observadas y no algo tardío.

También, el autor describe la calidad de atención a nivel que hace uso de todos los medios necesarios y más deseables para lograr cumplir con mejoras posibles para la atención de salud.²⁶

Así mismo León (2015) comenta que la atención brindada dentro del campo de salud debe asegurar lo más altos índices que brinden garantía de la calidad de la atención que implica el bienestar, la seguridad y la dignidad del paciente y el profesional de salud.²⁷

Específicamente en nuestro país, el Colegio de Enfermeros (2008) define la atención brindada por Enfermería como la atención que se brinda oportunamente, de acuerdo a las necesidades de cada paciente, humanizada, continua y eficaz brindado por el área de enfermería para lograr el propósito de ser competente y responsable, lograr el objetivo de brindar una satisfacción alta al paciente y mejorar su salud.²⁸

Así mismo, Castrillón (2015) acota que la Enfermería es el campo central y unificado de la profesión, donde se brinda una atención de calidad que incluye comportamientos técnicos, procesos, modelos de aprendizaje, conocimiento cognitivo o cultural que permite ayudar a las personas y sus familias.²⁹

Agregando lo expresado con anterioridad, Urra, Jana y García (2011) afirman que Jean Watson plantea que el objetivo de la enfermera es cuidar a las personas de manera consistente de acuerdo a las costumbres, cultura y valores que manifiesta, quien introdujo la teoría del cuidado humano, el cual tiene como objetivo proteger, mejorar y mantener la dignidad humana; mediante el tipo de cuidado de la comunicación interpersonal, dándose con el fin primordial de preservar la vida.³⁰

En este sentido, Jean Watson menciona que la enfermería no solo se enfoca en el cuidado de los niños, también se enfoca en los padres y familiares. El propósito es mantener y fortalecer los lazos familiares con los niños, promoviendo así la unidad familiar. El enfoque centrado en la familia está basado en el hecho de que la familia es parte vital de la vida en los niños, porque es la forma de afrontar la crianza y el cuidado del niño, por tanto, centrado en el niño, en la planificación de sus cuidados.

Así mismo, Marriner y Raile (2010) mencionan que la efectividad de la calidad de atención trae una impresión positiva, referida al desempeño del cuidador identificado del paciente, estas características describen una enfermera atenta, sencilla, humilde y alegre, explica de manera amigable y fomenta el diálogo. En cuanto a los conocimientos reflejados en su trabajo, su desempeño es profesional, cumplen con sus responsabilidades profesionales, reconocen sus debilidades, siguen las instrucciones de tratamiento, brindan apoyo a los colegas, trabajan en equipo y muestran liderazgo frente al equipo.

De tal forma, agregan que en las relaciones interpersonales y sobrehumanas distintas del paciente, que involucran a la familia del paciente, su grupo de trabajo y su entorno laboral, el comportamiento del enfermero, en palabras de Jean Watson, corresponde a: "implicar valor, disposición y compromiso con el

cuidado, comprometidos con la enfermería, el conocimiento, las acciones de enfermería y sus consecuencias.”

Por lo tanto, dan a conocer que es necesario establecer una adecuada relación con los cuidadores y/o familiares de los niños que participan en las consultas de Crecimiento y Desarrollo a través de cuidados humanos, continuos, oportunos y seguros. En este caso, la información debe ser clara, sencilla, y brindar un trato amable y cordial, utilizando conocimientos, técnicas para dar atención integral y de alta calidad.

En conclusión, ambos autores mencionados describen que la enfermería se basa en una atención integral que requiere la participación de toda la familia, la enfermera no solo pueden restaurar la salud de los pacientes, sino que también es responsable de la educación para educar como prevenir enfermedades y preservar la salud en todas sus etapas de vida, especialmente en los pacientes que padecen de algún problema de salud, porque a medida que los infantes crecen, sus necesidades también cambiarán; además que los niños pertenecientes a la primera infancia crecen aceleradamente, por lo tanto, sus necesidades no deben satisfacerse prestando atención general, sino que la atención debe especificarse según la edad.³¹

Así mismo Rojas (2004) describe que el crecimiento y desarrollo de los infantes debe ser monitoreado adecuada y oportunamente, lo que se logra mediante una serie de actividades periódicas y sistemáticas que realizan los profesionales de enfermería con el propósito de detectar riesgos, cambios o enfermedades de manera temprana, y la detección temprana de la existencia de una enfermedad, ayudar a su diagnóstico e intervención oportuna, reduciendo efectos y discapacidad.³²

De igual forma, Mellado (2007) menciona que en el crecimiento y desarrollo el personal de Enfermería es el principal responsable de fomentar la salud física y mental de los infantes, lograr prevenir diversas enfermedades que cambiarán positivamente la etapa de crecimiento y desarrollo, y asimismo, se responsabiliza en evaluar el crecimiento, verificar una buena salud bucal,

controlar las condiciones físicas de los niños y evaluar el desarrollo psicomotor de los niños, aplicar, valorar y registrar el Test Peruano el cual se aplica hasta los 30 meses de edad, el Test Abreviado de los correspondiente hasta los 3 a 4 años de edad, revisar el calendario de vacunaciones y aplicar o supervisar su administración de acuerdo al calendario, referir a los niños que presenten déficit en su crecimiento y desarrollo con el especialista correspondiente, revisar el calendario del control del infante sano, e indicar la próxima cita.

Así mismo, el nivel del cuidado de enfermería centra su importancia en educación otorgada individual o grupalmente, por ejemplo, a padres en el proceso completo de la evaluación del infante de acuerdo a soluciones y exigencias encontradas, uso y cuidado óptimo del carnet, alimentación saludable de acuerdo a la edad, estimulación temprana, prevención de accidentes, y promocionar diferentes temas haciendo uso de diversas actividades educativas.³³

Por ello, Jaramillo (2004) agrega que los padres son vitales para el crecimiento, desarrollo y madurez de sus hijos, porque el vínculo emocional del vínculo padres-hijo mantiene un rol insustituible y decisivo en el desarrollo equilibrado de las personas. Las funciones principales de la familia son: brindar apoyo económico, permitir que los hijos, los padres y el entorno socialicen, y el desarrollo emocional durante los períodos más importantes del crecimiento, porque es el único período que ejerce un efecto que perdurará en el infante.

Asimismo, menciona que el cuidado brindado por parte de los padres va de la mano de la interacción de las enfermeras, es decir, la comprensión de la enfermería se define como un proceso psicológico a través del cual pacientes y enfermeras pueden obtener momentos importantes en la interacción de enfermería.³⁴

Desde otra perspectiva, López (2015) explica que en cuanto a enfermería y personas, las enfermeras han mostrado interés en ayudar a los pacientes a través de relaciones empáticas, considerándolo como una persona biosociológica que satisface sus necesidades, pero la comunicación entre

enfermeras y pacientes es insuficiente y no se establece una buena atención, de igual manera, la insatisfacción en las relaciones carece de interés y atención, y rara vez muestra emoción y cortesía, lo que afecta al cuidado brindado por Enfermería.³⁵

Así mismo, Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016) explican la teoría denominada “Teoría del Cuidado Humano” propuesta por Jean Watson en donde sostiene que los individuos son seres únicos, considerando a toda persona en tres aspectos: espíritu, cuerpo y alma. Esta teoría en relación al cuidado que brinda el personal de enfermería permitiéndonos concienciar frente a hechos humanos en la atención, brindando seguridad en las personas y cumpliendo con el objetivo de mejorar la calidad del cuidado.³⁶

También, Espinoza, et al. (2011) agregan que la teoría de Watson da a conocer la necesidad de integrar sus normas teóricas en diferentes campos de enfermería como la formación, gestión, investigación y docencia. El cuidado transpersonal es una combinación del cuidado humanista brindado por el personal de enfermería y la obligación moral de las enfermeras de preservar la dignidad humana, irá activamente más allá del cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería.

En consecuencia, los autores afirman que el personal de enfermería debe evaluar, identificar y constantemente evaluar el cuidado que brinda a los pacientes con base en la teoría de Jean Watson, que es la enfermería humanista basada en valores, asimismo, el arte de cuidar-sanar, el cual es la acción de Enfermería.³⁷

Por ello Zurita (1997) indica que la calidad de atención se evalúa de acuerdo a tres dimensiones las cuales son las siguientes:

- **Dimensión Interpersonal:**

Esta dimensión se centra en medir la calidad de atención mediante la satisfacción manifestada por el paciente y satisfacción del proveedor.

- **Dimensión Técnica:**

La característica de esta dimensión es que se mide la calidad de atención mediante varios procesos tales como: la utilización de recursos, justificación de procedimientos, permiso de observación de procesos de atención y auditorias de expedientes.

- **Dimensión de la Aceptabilidad:**

Esta dimensión abarca puntos específicos que permiten culminar el sentimiento de satisfacción frente a la atención de calidad recibida como la accesibilidad al servicio de salud, relación personal de salud – usuario y/o familiar, amenidades y preferencias del paciente.³⁸

Por ello Feeg, Huang, et al. (2018) nos dicen que, es fundamental medir continuamente la satisfacción de los padres ya que ello permite al equipo de salud mejorar en ciertos aspectos para lograr generar una alta satisfacción en los usuarios y/o familiares directos.³⁹

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

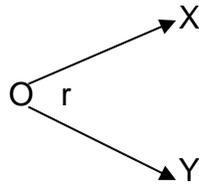
Tipo de investigación cuantitativa, para Concytec (2020), en este tipo de investigación se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar la pregunta de investigación y probar las hipótesis previamente hechas.⁴⁰

3.1.2. Diseño de investigación:

Diseño no experimental, para Hernández, Fernández, et al. (2018) en este tipo de investigación se contemplan distintas posiciones existentes, que no son causadas por el investigador, por ello, la variable independiente ya existe, por ende, no pueden ser manipuladas.

Asimismo, correspondió a una investigación de diseño transversal, los autores nos dicen que este diseño de investigación se ocupa de la obtención de datos en un único momento, con el fin de explicar y estudiar la variable en el momento indicado.⁴¹

Mediante el llenado de ambos cuestionarios estructurados se identificó las deficiencias referentes a la atención de calidad que ofrece Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, lo cual disminuye el porcentaje de satisfacción en los padres de familia observándose en la declinación del porcentaje de asistencia, y con ello poder determinar la relación de ambas variables previamente establecidas y representadas de la siguiente manera:



Dónde:

O: Muestra

X: Satisfacción

Y: Calidad de atención

r: Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción: Variable dependiente. (Anexo 1)

Calidad de atención: Variable independiente. (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Lugo (2018), se define a la totalidad de elementos que se investiga, por ello, la población de estudio comprendió a 70 padres que acuden con sus hijos menores de 5 años de edad a sus Controles de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Belén – Trujillo.

• **Criterios de Inclusión:**

- Padre de familia con menor hijo de 5 años, residente en la ciudad de Trujillo.
- Padre de familia con menor hijo de 5 años, que acude al Hospital Belén por su Control de CRED.
- Padre de familia que desee colaborar con la investigación.

- **Criterios de Exclusión:**

- Padre de familia con menor hijo de 5 años, no residente en la ciudad de Trujillo.
- Padre de familia con menor hijo de 5 años, que acuda a otro nosocomio por su control de CRED.
- Padre de familia que no acepte participar en el presente estudio.

3.3.2. Muestra:

Según Lugo (2018), la muestra corresponde al estudio de una parte de la población⁴², por ello, mediante la aplicación de la fórmula la muestra fue de 59 padres. (Anexo 3)

3.3.3. Muestreo:

Se realizó la selección de personas que se consideran representativos, con la finalidad de identificar y determinar las características del grupo.

Unidad de análisis:

Padre de familia con menor hijo de 5 años que satisface los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Encuesta, según Casas, Repullo y Donado (2003), es frecuentemente usado como técnica de estudio, por la forma de facilitar y procesar datos de forma rápida y eficiente.

Instrumento de recolección de datos

El Cuestionario de satisfacción de la atención de enfermería en consultorios de CRED creado por Tarraga y Sivana (2015) y el Cuestionario de la atención de calidad de Enfermería en consultorios de CRED creado por Tena (2018), según los autores ya mencionados, es un documento que permite recolectar de manera ordenada los indicadores de las variables comprometidas en el propósito de la encuesta.⁴³ (Anexo 2)

Validez y confiabilidad

Validez, para Hernández (2013), señala el nivel que el instrumento evalúa realmente la variable que va evaluar. (Anexo 4)

Confiabilidad, es el nivel en que un instrumento elabora datos coherentes y consistentes, los cuáles fueron validados por un juicio de expertos.⁴⁴ (Anexo 5)

3.5. Procedimientos

La recolección de datos estuvo a cargo de la investigadora, la cual aplicó los instrumentos que se ha elaborado para la recolección de datos. Se contó con tres momentos para la recolección de datos:

- Antes de la recolección de datos:
 - Se solicitó a la Escuela Profesional de Enfermería los documentos necesarios para solicitar la autorización para la institución de salud: Hospital Belén de Trujillo, donde se desarrolló el presente estudio.
 - Se hizo presente al Hospital Belén de Trujillo los requisitos necesarios para la aceptación de la ejecución de los instrumentos.
 - Aprobada la autorización, se determinó los días y horarios en los que se aplicó los instrumentos.

- Durante la recolección de datos:
 - El ambiente que se utilizó para la aplicación de los instrumentos fue la sala de espera del área de Crecimiento y Desarrollo.
 - Previamente se brindó conocimiento a los padres de familia, así como el propósito del estudio, facilitando así su colaboración en el estudio que se realizó.
 - Los instrumentos se aplicaron de forma directa con los participantes, donde se realizó la orientación respectiva de los instrumentos aplicados.
 - Los instrumentos tuvieron un tiempo para ambos cuestionarios de 20 minutos.

- Después de la recolección de datos:
 - Se verificó que el instrumento esté correctamente llenado.
 - El procesamiento se llevó a cabo mediante la sistematización de la información obtenida para su análisis e interpretación correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

En el proceso de resultados conseguidos se realizó con una base de datos donde se empleó el programa Microsoft Office Excel 2019 y procediendo con la exportación al paquete estadístico SPSS Statistics versión 26.

Se mostraron los resultados en tablas simples y se consideró el nivel de significancia del 95% con α : 0.05.

3.7. Aspectos éticos

- **Beneficencia y no maleficencia:** Según el Vicerrectorado de Investigación (2020), aclara que el investigador debe basar su investigación a lo siguiente: no causar daños a otros, maximizar los beneficios y disminuir los efectos adversos, por ello, durante la recolección de datos los participantes pudieron aportar sus ideas y opiniones sin restricción alguna.
- **Justicia:** Los autores mencionan que es un tratamiento equitativo e imparcial entre el investigador y los participantes durante el proceso y servicios asociados a la investigación, y con ello, el reclutamiento y la selección de los participantes se realizó de manera justa y equitativa.
- **Autonomía:** También, los autores reconocen la autonomía como el derecho de punto de vista individualmente, así como el investigador lo aplica al establecer procesos transparentes en su investigación.
- **Consentimiento informado:** Es un proceso en el que una persona acepta participar en una investigación de manera voluntaria, por ende, se contó con el consentimiento informado para los padres de familia en estudio. ⁴⁵ (Anexo 7)

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción en padres en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.

Niveles	Satisfacción		Dimensión Humana		Dimensión Oportuna		Dimensión Continua		Dimensión Segura	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	55	93.2%	41	69.5%	57	96.6%	41	69.5%	50	84.7%
Medio	4	6.8%	18	30.5%	2	3.4%	18	30.5%	9	15.3%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	59	100%	59	100%	59	100%	59	100%	59	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción en padres

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 1, satisfacción en los padres, del 100% de los participantes, el 93.2% presentó un nivel alto de satisfacción, y, asimismo, la cantidad restante de participantes equivalente al 6.8% presentó un nivel medio, en base a los porcentajes obtenidos se expuso que gran parte de los padres de familia presentaron niveles altos de satisfacción con relación a las dimensiones continua, oportuna, segura y humana que demostró el profesional de Enfermería en su actuar laboral. Anexo 7

Tabla 2. Nivel de calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.

Niveles	Calidad de atención		Dimensión Interpersonal		Dimensión Técnica		Dimensión aceptabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	11.9%
Medio	59	100.0%	46	78.0%	54	91.5%	50	84.7%
Bajo	0	0.0%	13	22.0%	5	8.5%	2	3.4%
Total	59	100%	59	100%	59	100%	59	100%

Fuente: Encuesta sobre el nivel de calidad de atención de Enfermería

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2, calidad de atención, se halló que la totalidad de los participantes expresaron un nivel medio de calidad de atención, en base al porcentaje obtenido se pudo decir que, el desenvolvimiento del personal de Enfermería demostrado en las dimensiones: interpersonal, técnica y aceptabilidad fue percibido por los padres de familia medianamente aceptable. Anexo 7

Tabla 3. Relación entre la satisfacción en los padres y la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022.

		Calidad de atención
Satisfacción	r_s	0,974
	p	0.000
	r^2	0.948
	N	59

Fuente: Encuesta sobre la satisfacción y calidad de atención de Enfermería

Según los resultados de correlación de Spearman, se encontró que:

Interpretación:

En la tabla 3, según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman, se mostró la correlación existente entre las variables Satisfacción y Calidad de atención, donde alcanzó una correlación positiva significativa con un valor de 0,974 y un tamaño de efecto grande con una estimación de 0.948, dando por entendido que existió un tamaño de efecto del 94%.

V. DISCUSIÓN

Los primeros años de vida son fundamentales para el desarrollo integral de la persona y define la capacidad de los niños para crecer saludables, responsables y productivos para sí mismos, sus familias y la sociedad, por ello, es indispensable garantizar que desde su nacimiento sea seguro y saludable, logren un estado nutricional adecuado, desarrollo verbal y cognitivo óptimo, regulen sus emociones y comportamientos y tengan una calidad de vida adecuada.

Los controles de Crecimiento y Desarrollo han sido desarrollados con la finalidad de detectar oportunamente las enfermedades en la población menor a 5 años de edad, facilitando de esta manera su diagnóstico y tratamiento, logrando reducir la duración de las enfermedades, evitar las secuelas y prevenir la muerte en la población infantil, por ello, su vital importancia que cumplirse correspondientemente a la edad, permitiendo evaluar correctamente desde el estado nutricional hasta las actividades de acuerdo al tiempo de vida actual.

Con respecto a los datos observados en la tabla 1, satisfacción en los padres, se encontró que del 100% de los participantes, el 93.2% presentan un nivel de satisfacción alto, y asimismo, la cantidad restante de participantes equivalente al 6.8% presentaron un nivel medio, en base a los porcentajes obtenidos se puede decir que, gran parte de los padres de familia presentan niveles altos de satisfacción en cuanto a las dimensiones: humana, oportuna, continua y segura que demuestra el profesional de Enfermería en su actuar laboral.

Según los estudios realizados por Wei⁹ (2019), titulada: "Parents' and healthcare professionals' perceptions of the quality of care: A PITSTOP model of caring", donde la finalidad fue evaluar la satisfacción referida por los padres sobre la atención de calidad de los profesionales de Enfermería, se obtuvo como resultado que se requiere de los siguientes temas, como la atención centrada en el paciente, colaboración interprofesional, comunicación en equipo, seguridad y protección, relaciones de confianza, resultados óptimos y experiencias positivas del paciente para lograr una satisfacción alta, lo cual permite mencionar que depende del personal de enfermería tener presente estas actitudes para con los padres de familia para lograr generar en los receptores el sentimiento de satisfacción y conformidad.

Sin embargo, contrario a la investigación de Lázaro y Huayhua¹¹ (2020) titulada "Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en consultorio de crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Los Olivos 2020", este estudio tiene como referencia dar a conocer la satisfacción presente en las madres respecto a la atención brindada por enfermería, el cual se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de CRED prevalece la insatisfacción por un 46% haciendo referencia a factores actitudinales por parte del personal de Enfermería, donde se reafirma que para lograr una satisfacción alta en los padres de familia es indispensable tener en cuenta las actitudes para con los padres ya que servirán como estímulo para su continua asistencia, o todo lo contrario.

La satisfacción en el rubro de la salud es un aspecto fundamental ya que proporciona información sobre la atención por parte del personal de salud, y con ello, permitiendo trabajar constantemente para conseguir que el paciente y/o familiar manifieste una satisfacción alta, lo que permite una asistencia fluida y continua al Programa y con ello, mayor cantidad de infantes que se encuentran creciendo y desarrollándose adecuadamente y con mayor posibilidad de contar con una óptima calidad de vida.

Respecto a la tabla 2, calidad de atención, se halló que la totalidad de los participantes manifiestan un nivel de calidad de atención medio, en base al porcentaje obtenido se puede decir que, el desenvolvimiento del personal de Enfermería demostrado en las dimensiones: interpersonal, técnica y aceptabilidad son percibidos por los padres de familia medianamente aceptable.

De tal manera, se relaciona con la investigación de Phiri⁸ (2022), titulada “Discrepancies between nurses' current and perceived necessary practices of family-centred care for hospitalised children and their families: A cross-sectional study”, donde se tuvo la finalidad de evaluar la atención centrada en la familia para niños y familiares, obteniendo como resultados que la sensación de insatisfacción en padres contribuyeron a las discrepancias entre la percepción percibida hacia las enfermeras por parte de los familiares, resaltando con ello que, si se brinda una calidad de atención durante el control de Crecimiento y Desarrollo permitirá al padre de familia sentirse satisfecho y generar un vínculo armonioso con el personal de enfermería.

Al brindar una atención de calidad se logra que las intervenciones de Enfermería sean exitosas y sostenibles en los infantes, así como, las relaciones favorables con los familiares, los cuales son propicios para el trabajo en equipo, ya que ellos son el pilar de este trabajo en conjunto al llevar a sus menores hijos a sus controles de Crecimiento y Desarrollo oportunamente y asimismo, evitando crear barreras que disminuyan la satisfacción que pueda manifestar el acompañante del infante frente a la atención de calidad recibida.

En la tabla 3, se describe la correlación de Spearman, donde se evidenció la correlación existente entre las variables Satisfacción y Calidad de atención, donde alcanzó una correlación positiva significativa con un valor de 0,974 y un tamaño de efecto grande con una estimación de 0.948, dando por entendido que existe un tamaño de efecto del 94%.

Con ello, se coincide con el estudio realizado por Chávez¹³ (2020) titulado: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo”, donde se obtuvo la finalidad de identificar la relación existente entre atención de calidad y la satisfacción referida por el paciente, donde se obtuvo como resultado que la calidad de atención mantiene relación directa con la satisfacción referida por el paciente, concluyendo que los padres de familia al encontrarse satisfechos posterior al haber recibido una calidad de atención genera en ellos la automotivación de continuar acudiendo puntualmente a los controles de Crecimiento y Desarrollo programado para sus menores hijos, siendo esto fundamental para la no deserción en asistencias y con ello, una atención oportuna y adecuada.

También, en el estudio realizado por Lopes⁷ (2021) titulado “Advanced Practice Nursing and the Expansion of the Role of Nurses in Primary Health Care in the Americas”, donde la finalidad fue evaluar el actuar de Enfermería en el primer nivel de salud, obteniendo como resultados que es indispensable que la voz y el impacto de la enfermería continúen repercutiendo haciendo hincapié en la vital importancia de la continuidad del Programa de Control y Desarrollo como base del desarrollo y crecimiento de nuestros infantes, trabajando por brindar una satisfacción alta en los padres como respuesta a la calidad de atención recibida.

La relación entre la satisfacción manifestada por los padres y la calidad de atención permite el aumento de la asistencia en el programa de CRED, ya que son los padres participantes los que deben manifestar que la continuidad en la asistencia al programa es necesaria para la vigilancia de la salud de los menores.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a lo presentado en el estudio, se muestran las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a la satisfacción, la mayor parte de padres de familia equivalente al 93.2%, obtuvieron un nivel de satisfacción alta, mientras que un 6.8% mostraron un nivel medio, demostrando que existe una prevalencia mayor de satisfacción alta.
2. Concerniente a la calidad de atención, la totalidad de padres de familia equivalente al 100%, presentaron un nivel de calidad medio, en cuanto a la atención brindada.
3. Existe relación significativa entre Satisfacción y Calidad de atención en los padres de familia que acuden al consultorio de CRED, donde se alcanzó una correlación positiva significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- Referente a la satisfacción, se recomienda al personal de Enfermería, continuar brindado una atención apropiada e individualizada para cada menor que acude al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, y con ello, lograr que los padres de familia manifiesten continuamente una satisfacción alta.
- En cuanto a la calidad de atención, al personal de Enfermería se recomienda fortificar técnicas que permitan evaluar al menor que acude a sus controles de Crecimiento y Desarrollo de manera holística, donde los padres de familia puedan evidenciar que sus menores hijos son atendidos en todo aspecto que involucre un riesgo para su salud.
- A los futuros investigadores, proseguir con nuevos estudios referente a dicho ámbito, con la finalidad de aumentar y renovar continuamente información relevante referente al tema mencionado, ya que se debe continuar reforzando la vital importancia de la asistencia continua y oportuna de los menores a sus controles de Crecimiento y Desarrollo.

REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [internet]. Perú: 2017 Setiembre. [Citado: 2022 mayo 22]; [122 p.]. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
2. Unicef. Desarrollo de la primera infancia. [internet]. 2017 Marzo. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <https://www.unicef.org/es/desarrollo-de-la-primera-infancia>
3. Hernández, M., Prada, M., Briñez, E. y López, I. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. [en línea]. Revista Neuronum 2020. [Citado: 2022 mayo 22]; 6(3): [25-39 pp.]. Disponible en <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269>
4. Peralta, M. y Fujimoto, G. La atención integral de la primera infancia en América Latina: ejes centrales y los desafíos para el siglo XXI. [internet]. Chile: 1998 Julio. [Citado: 2022 mayo 22]; [09 p.]. Disponible en <https://www.oas.org/udse/readytolearn/documentos/7.pdf>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Se incrementa niñas y niños menores de 3 años de edad que acceden al control de crecimiento y desarrollo del niño sano. [en línea]. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/se-incrementa-ninas-y-ninos-menores-de-3-anos-de-edad-que-acceden-al-control-de-crecimiento-y-desarrollo-del-nino-sano-11761/>
6. Seijas, N., Guevara, A. y Flores, V. Deserción del Programa Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 3 años del Hospital Santa Isabel – El Porvenir. Trujillo, La Libertad 2017. [en línea]. Horizonte Médico 2020. [Citado: 2022 mayo 22]; 20(1): [12-9 pp.]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.03>

7. Lopes, L. Advanced Practice Nursing and the Expansion of the Role of Nurses in Primary Health Care in the Americas. SAGE Open Nursing 2021. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <https://doi.org/10.1177/23779608211019491>
8. Phiri, P., Chan, C., Wong, C., Choi, K. y Ng, M. Discrepancies between nurses' current and perceived necessary practices of family-centred care for hospitalised children and their families: A cross-sectional study. [en línea]. Journal of Pediatric Nursing 2022. [Citado: 2022 mayo 25]; 62: [25-31pp.]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.06.021>
9. Wei, H., Webb, R., Ann, M. y Wei, T. Parents' and healthcare professionals' perceptions of the quality of care: A PITSTOP model of caring. [en línea]. Nursing Forum an Independent Voice for Nursing 2019. [Citado: 2022 mayo 25]; 54(4): [661-668pp.]. Disponible en <https://doi.org/10.1111/nuf.12391>
10. Ramírez, A. Factores asociados a la participación de madres con niños menores de un año en el control de cred, Centro de Salud Flor de Amancaes –Rímac. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1680><http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1680>
11. Lázaro, H. y Huayhua, L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2020. Disponible en <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/237>
12. Bardales, A. y Dávila, D. Factores biosociales, nivel de satisfacción y asistencia al control del crecimiento y desarrollo del lactante mayor. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13555>

13. Chávez, A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
14. Baker, S., Watson, B., Jamieson, B. y Jamieson, R. How Do Patients Define Satisfaction? The Role of Patient Perceptions of Their Participation and Health Provider Emotional Expression. *Health Communication* 2021. [Citado: 2022 mayo 25]; 36(14): [1970-1979 pp.]. Disponible en <https://www.proquest.com/docview/2596177181/C0E3974C38DE4D74PQ/1?accountid=37408>
15. Miller, W. y Rollnick, S. La Entrevista Motivacional. [en línea]. 3ra ed. España: Paidós; 2015. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/31/30319_La_entrevista_motivacional.pdf
16. Fernández, A. Satisfacción de los pacientes en un Servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros. [Tesis para optar el grado de Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos]. España: Universidad de Oviedo; 2013. Disponible en <http://hdl.handle.net/10651/19466>
17. Chacón, E. Satisfacción y expectativa del cliente. [internet]. Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología de Valencia; 2009. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <https://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>
18. Ayuso, D. y Grande, R. La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. [en línea]. 1ra ed. España: Díaz de Santos; 2006. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <https://www.editdiazdesantos.com/libros/ayuso-murillo-diego-la-gestion-de-enfermeria-y-los-servicios-generales-en-las-organizaciones-sanitarias-L03007560301.html>

19. Revista de actualizaciones en Enfermería [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2022 mayo 22]; 04 (1). Disponible en <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-41/enfermeria4101-indicadores/>
20. Varela, J., Rial, A. y García, E. Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria. [en línea]. *Psicothema* 2003, n°4. [Citado: 2022 mayo 22]; (15): [656-661 pp.]. Disponible en <https://www.psicothema.com/pdf/1120.pdf>
21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [internet]. Perú: 2012 Setiembre. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
22. Castillo, E., Chesla, C., Echeverry, G., Cilia, E., Charry, M., Chincangana, J., et al. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención en salud dada a adultos y niños con cáncer. [en línea]. *Colombia Médica* 2009, n°3. [Citado: 2022 mayo 22]; (36): [02 p.]. Disponible en <https://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/375>
23. Capetillo, C., Hernández, B., Delgado, I. y García, I. Evaluación de la Calidad del Proceso de Atención de Enfermería del Paciente Hospitalizado. [en línea]. *Revista de Ciencias Médicas La Habana* 2000. [Citado: 2022 mayo 22]; 6(1): [04 p.]. Disponible en <http://medimay.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/29>
24. Delgado, M., Vásquez, M. y Moraes, L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. [en línea]. *Revista de Salud Pública* 2010. [Citado: 2022 mayo 22]; 12(4): [533-545 pp.]. Disponible en <https://doi.org/10.1590/S0124-00642010000400001>

25. Blázquez, S. y Quezada, A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. [en línea]. Revista Médica de la Universidad Veracruzana 2014. [Citado: 2022 mayo 22]; 14(1): [06 p.]. Disponible en https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
26. Donabedian, A. La Calidad de la Atención Médica. [internet]. 1966 [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
27. León, R. Calidad de la atención médica. Problemática Sanitaria Nacional: Opinión Institucional [en línea] 2016. Julio-Setiembre [Citado: 2022 mayo 22]; 55 (3). Disponible en: <http://142.44.242.51/index.php/diagnostico/article/view/151>
28. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de Gestión de la Calidad de Cuidado Enfermero. [en línea]. CEP, 2008. [Citado: 2022 mayo 22]; [50 p.]. Disponible en https://www.academia.edu/8244570/COLEGIO_DE_ENFERMERAS_OS_DE_L_PERU
29. Castrillón, E. La Enfermera transcultural y el desarrollo de la competencia cultural. [en línea]. España 2015, nº42. [Citado: 2022 mayo 22]; [128-136 pp.]. Disponible en <http://www.index-f.com/cultura/42pdf/42128.pdf>
30. Urra, E. Jana, A. y García, M. Algunos aspectos esenciales del Pensamiento de Jean Watson y su teoría de Cuidados Transpersonales. [en línea]. Ciencia y Enfermería 2011. [Citado: 2022 mayo 22]; 17(3): [11-22 pp.]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>

31. Marriner, A. y Raile, M. Modelos y teorías en enfermería. [en línea]. 6ta ed. España: Elsevier Mosby; 2010. [Citado: 2022 mayo 22]. Disponible en <https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
32. Rojas, C. El Rol de la Enfermera en el Cuidado del Paciente y en el Desarrollo Regional y del País. [en línea]. Situa 2004. [Citado: 2022 mayo 22]; 13(2): [42-44 pp.]. Disponible en https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n2/pdf/a07.pdf
33. Mellado, C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2689>
34. Jaramillo, L. Los padres: Socios en el Cuidado de los Niños. [en línea]. Universidad del Norte 2004. [Citado: 2022 mayo 22]; [225 p.]. Disponible en <https://docplayer.es/11459999-Rol-del-docente-los-padres-socios-en-el-cuidado-de-los-ninos.html>
35. López, B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima-Perú [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13408>
36. Guerrero, R., Meneses, M. y De la Cruz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión Lima-Callao. [en línea]. Revista Enfermería Herediana 2016. [Citado: 2022 mayo 22]; 9(2): [127-136 pp.]. Disponible en <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

37. Espinoza, L., Huerta, K., Pantoja, J., Velásquez, W., Cubas, D. y Ramos, A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. [en línea]. Revista Ciencia y Desarrollo 2011. [Citado: 2022 mayo 22]; 13(5): [53-61pp.]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v13i0.1151>

38. Zurita, B. Calidad de la Atención de la Salud. [internet]. Anales de la Facultad de Medicina 1997. [Citado: 2022 mayo 22]; 58(1): [9-13 pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.v58i1.5128>

39. Feeg, V., Huang, I., Mannino, J., Miller, D. y Hau-Yee, C. Refinement of an Instrument to Measure the Needs of Parents of Sick Children in the Context of Family Centered Care. [en línea]. Journal of Pediatric Nursing 2018. [Citado: 2022 mayo 25]; 43. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2018.08.014>

40. Concytec. Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). [en línea]. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica 2020. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf

41. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2018. Disponible en <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjHicSom7z4AhX3BbkGHQGpBYAQFnoECEAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwcYBTJ1Q>

42. Lugo, Z. Población y muestra. [en línea]. 2018. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio>

43. Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. La encuesta como técnica de investigación. [en línea]. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos 2003. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
44. Hernández, R. Metodología de la Investigación. 2013. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf
45. Vicerrectorado de Investigación. Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales. [en línea]. Universidad Cesar Vallejo 2020. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <https://pdfcoffee.com/rvi-n117-2020-vi-ucv-aprueba-guia-de-elaboracion-productos-de-if-3-pdf-free.html>
46. Newton, A., March, S., Gehring, N., Rowe, A. y Radomski, A. Establishing a Working Definition of User Experience for eHealth Interventions of Self-reported User Experience Measures With eHealth Researchers and Adolescents: Scoping Review. [en línea]. Journal of Medical Internet Research 2021. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <https://www.proquest.com/docview/2615535239/2E79C882A14B42F2PQ/2?accountid=37408>
47. Goldman, J., Smeraglio, A., Lo, L., Kuper, A. y Wong, B. Theory in quality improvement and patient safety education: A scoping review. [en línea]. Perspectives on Medical Education 2021. [Citado: 2022 mayo 25]. Disponible en <https://doi.org/10.1007/s40037-021-00686-5>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	La satisfacción es considerada el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta al comparar el rendimiento percibido de un servicio con las expectativas esperadas. ⁴⁶	Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 1-9: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Humana	Respeto	Cuantitativa nominal
				Amabilidad	
				Información	
		Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 10-18: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Oportuna	Eficacia	
				Responsabilidad	
				Información	
		Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 19-23: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Continua	Escucha activa	
				Interés	
		Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 24-31: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Segura	Comodidad	
				Orden	
				Privacidad	

Nota: Las dimensiones de Satisfacción han sido tomadas de Tarraga, C. y Sivana, M. (2015)

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, y para ello, basándose en conocimientos profesionales siendo fundamental para lograr la satisfacción. ⁴⁷	Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 1-5: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Interpersonal	Confort	Cuantitativa nominal
		Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 6-9: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Técnica	Información	
		Se evaluará a través de un cuestionario en las preguntas 10-13: Nunca: 0 puntos A veces: 1 puntos Siempre: 2 puntos	Aceptabilidad	Accesibilidad	
	Empatía				

Nota: Las dimensiones de Calidad de Atención han sido tomadas de Tena, X. (2018)

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



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

A) PRESENTACIÓN

Estimado usuario, soy interna de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, estoy realizando un estudio de investigación, en coordinación con el Hospital Belén de Trujillo, con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción que tiene hacia la calidad de atención que recibe del personal de Enfermería al acudir a los controles de CRED de su menor hijo(a). Para lo cual se necesita su colaboración, contestando las preguntas en forma sincera y veraz.

B) INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una lista de opciones que permitirá tener una referencia de su persona sin revelar su identidad y deberá marcar con un aspa (X) según considere:

DATOS GENERALES:

1. Edad:

a. 15 – 20 () b. 21 – 30 () c. 31 – 40 () d. 41 a más ()

2. Estado civil:

a. Soltera () b. Conviviente () c. Casada () d. Divorciada () e. Viuda ()

3. Grado de instrucción:

a. Analfabeto () b. Primaria () c. Secundaria () d. Superior () e. Técnico ()

4. Condición laboral:

a. Estudiante () b. Ama de casa () c. Trabajadora dependiente ()
d. Trabajadora independiente () e. Jubilada ()

**“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN CONSULTORIOS DE CRED”**

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la manifestación de satisfacción de su persona al recibir los servicios del personal de Enfermería en el Consultorio de CRED y deberá marcar con un aspa (X) según considere:

N°	DIMENSIONES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	HUMANA			
1.	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.			
2.	La enfermera llama al niño/a por su nombre.			
3.	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4.	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.			
5.	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
6.	La enfermera la escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7.	La enfermera le brinda confianza y seguridad.			
8.	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a.			
9.	La enfermera se despide al terminar la consulta.			
	OPORTUNA			
10.	Pesan y tallan al niño/a.			
11.	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a.			
12.	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13.	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.			
14.	La enfermera le brinda la consejería de manera clara y sencilla.			

15.	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.			
16.	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17.	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
18.	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
CONTINUA				
19.	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
20.	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
21.	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño/a.			
22.	La enfermera le da fecha para su próximo control.			
23.	La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
SEGURA				
24.	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25.	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26.	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.			
27.	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28.	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30-45 min).			
29.	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada.			
30.	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
31.	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.			

Fuente: Tarraga C. y Sivana M.

**“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
EN CONSULTORIOS DE CRED”**

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la manifestación de su persona al considerar la calidad de atención recibida por el personal de Enfermería en el Consultorio de CRED y deberá marcar con un aspa (X) según considere:

N°	DIMENSIONES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	INTERPERSONAL			
1.	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			
2.	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
3.	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido puntual.			
4.	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
5.	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
	TÉCNICA			
6.	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
7.	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a.			
8.	La enfermera evalúa a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a.			
9.	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación.			

	ACEPTABILIDAD			
10.	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			
11.	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).			
12.	La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
13.	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros.			

Fuente: Tena, X.

Los presentes cuestionarios constan de 44 ítems en total con 3 opciones de respuestas, cuya puntuación es según la escala de Likert:

Siendo la calificación:

DIMENSIÓN	NUMERO DE ÍTEMS	SATISFACCIÓN		
		Bajo	Medio	Alto
Humana	9	0 a 6	7 a 12	13 a 18
Oportuna	9	0 a 6	7 a 12	13 a 18
Continua	5	0 a 4	5 a 7	8 a 10
Segura	8	0 a 5	6 a 11	12 a 16
TOTAL	31	0 a 20	21 a 41	42 a 62
DIMENSIÓN	NUMERO DE ÍTEMS	CALIDAD DE ATENCIÓN		
		Bajo	Medio	Alto
Interpersonal	5	0 a 6	7 a 12	13 a 18
Técnica	4	0 a 6	7 a 12	13 a 18
Aceptabilidad	4	0 a 4	5 a 7	8 a 10
TOTAL	13	0 a 15	16 a 35	36 a 50

ANEXO 3: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Donde:

n: ? = Muestra

N: 70

n: 59.21

σ : 0.5

Z^2 : 1.96 = Confiabilidad = distribución estándar

α^2 : 0.05 = Margen de error

Concluyendo, la muestra estará conformada por 59 padres de familia que acudan a los controles de Crecimiento y Desarrollo de sus hijos menores de 5 años al Hospital Belén de Trujillo.

ANEXO 4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, VIOLETA APOLINAR GONZALEZ titular
del DNI N° 07430889 de profesión ENFERMERA, ejerciendo
actualmente como ENFERMERA
en MODULO-NIÑO, CTED

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos, a los efectos de su aplicación a la Tesista de la Universidad César Vallejo:

López Díaz, Betxy Antonieta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la ficha		✓		
Amplitud de conocimiento		✓		
Redacción del contenido		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

Trujillo, 06 de 10 del 2022




Lic. Bty. Violeta Apolinar Gonzalez
CEP N° 42037

CEP: 42037

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Rocío del Pilar Melgarejo Torres titular
del DNI N° 47709991 de profesión licenciada en enfermería ejerciendo
actualmente como coordinadora etapa Vida Niño
en el hospital La Caleta

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos, a los efectos de su aplicación a la Tesista de la Universidad César Vallejo:

López Díaz, Betsy Antonieta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la ficha				✓
Amplitud de conocimiento				✓
Redacción del contenido				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Trujillo, 04 de 10 del 2022

RPT

FIRMA

CEP: 76455

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "LA CALETA"

RPT
Lic. Enf. Rocío Melgarejo Torres
Coordinadora Etapa Vida Niño
CEP N° 76455

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, EDITH LOYRA CARRANZA titular
del DNI N° 32738041 de profesión Lic. ENFERMERIA, ejerciendo
actualmente como ENFERMERA ASISTENCIAL EN
en LOS PROGRAMAS CUIDADO Y DESARROLLO E INTERVENCIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos, a los efectos de su aplicación a la Tesista de la Universidad César Vallejo:

López Díaz, Betsy Antonieta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la ficha			✓	
Amplitud de conocimiento			✓	
Redacción del contenido			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Trujillo, 05 de 10 del 2022


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANCASH
HOSPITAL "LA CALETA"
Edith Loyra Carranza
CEP: 45524
FIRMA
CEP: 45524

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 5 – A: Tabla sobre Base de datos de la muestra piloto para la confiabilidad de Satisfacción

N°	HUMANA									OPORTUNA									CONTINUA					SEGURA						
	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	SA6	SA7	SA8	SA9	SA10	SA11	SA12	SA13	SA14	SA15	SA16	SA17	SA18	SA19	SA20	SA21	SA22	SA23	SA24	SA25	SA26	SA27	SA28	SA29	SA30
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
5	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
7	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
10	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
11	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
12	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
13	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
14	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
15	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1
17	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
18	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
19	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
20	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2

Dimensiones	Ítems	α	ω
<i>Variable 1: Satisfacción</i>	31	0.769	0.804
Humana	9	0.737	0.794
Oportuna	9	0.732	0.791
Continua	5	0.773	0.814
Segura	8	0.668	0.726

Nota: α = Alfa de Cronbach; ω = Omega de McDonald

ANEXO 5 – B: Tabla sobre Base de datos de la muestra piloto para la confiabilidad de Calidad de Atención

	INTERPERSONAL					TÉCNICA				ACEPTABILIDAD			
N°	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	CA8	CA9	CA10	CA11	CA12	CA13
1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
6	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
7	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
8	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
9	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
10	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
11	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
12	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
13	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
14	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
15	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
16	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
17	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
18	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
19	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
20	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1

Dimensiones	Ítems	α	ω
<i>Variable 2: Calidad de atención</i>	13	0.773	0.835
Interpersonal	5	0.744	0.757
Técnica	4	0.731	0.744
Aceptabilidad	4	0.774	0.749

Nota: α = Alfa de Cronbach; ω = Omega de McDonald

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD



BICENTENARIO
PERÚ
LA LIBERTAD 2020

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**LA JEFA DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E
INVESTIGACION DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO DEJA:**

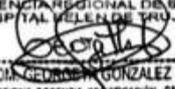
CONSTANCIA

Que, la Srta. **LOPEZ DIAZ BETXY ANTONIETA**, alumna de la Facultad de Ciencias de la Salud, carrera profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, ha presentado el proyecto de investigación titulado: **"SATISFACCION EN PADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA EN CONSULTORIOS DE CRED DEL HOSPITAL BELEN, TRUJILLO 2022"**, aprobado con Resolución de Dirección N° 060-2021.UCV-VA-P12/DE, para ser desarrollado en nuestra Sede Docente Asistencial.

El indicado Proyecto de Investigación ha sido revisado y aprobado por el Sub Comité de Investigación del Departamento de Enfermería del Hospital Belén de Trujillo.

Se otorga la presente constancia a la interesada para los fines que estimen conveniente.

Trujillo, 10 de noviembre del 2022.

REGION LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

LIC. ADM. GEDROBER GONZALEZ URBINA
JEFE DE OFICINA DOCENCIA, INVESTIGACION - CAPACITACION

GGU/juanjulio

"Juntos por la Prosperidad"

Jr. Bolívar N° 350 – Trujillo
Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Página Web: www.hbl.gob.pe

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022”**

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

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindo también es confidencial.

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

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

Trujillo,.....de.....del 2022

Nombre del participante: _____

DNI: _____

_____ FIRMA

Investigadora

Betxy Antonieta López Díaz

DNI: 72287133

ANEXO 8:

RESULTADOS

Figura 1: Variable: "Satisfacción"

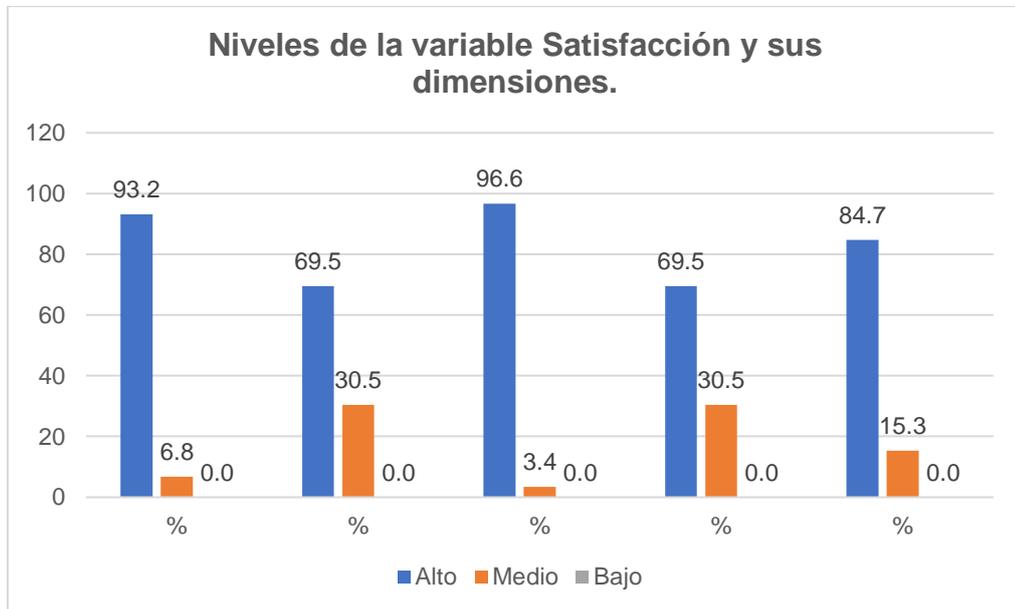


Figura 2: Variable: "Calidad de atención"

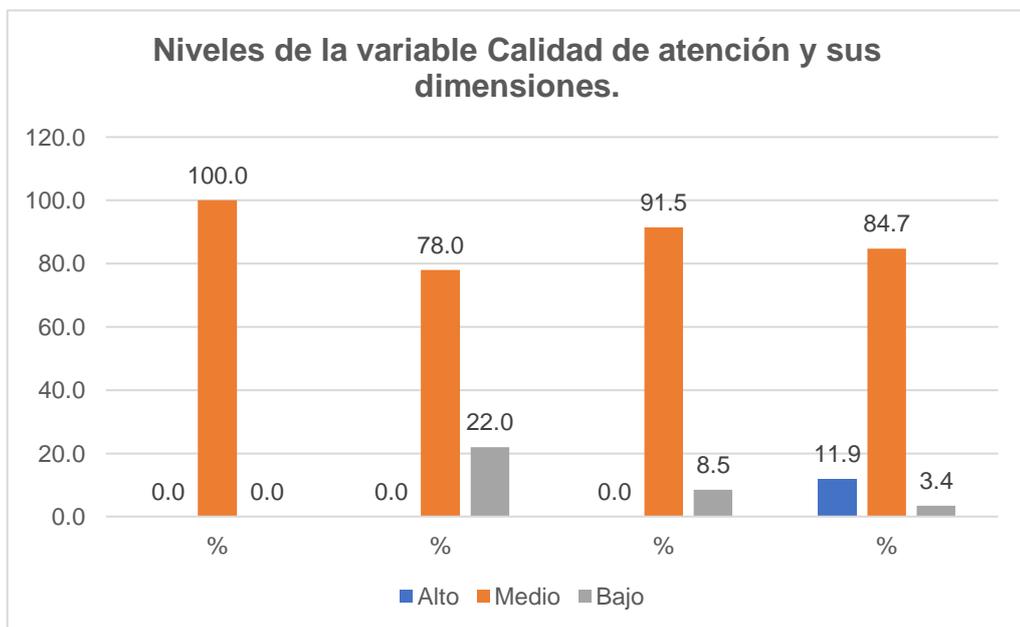


Tabla 4. Prueba de normalidad de Kolgomorov - Smirnov para las variables de estudio.

Prueba de hipótesis:

H1: Los datos provienen de una distribución normal. Si el P – Valor $\geq \alpha$

H0: Los datos no provienen de una distribución normal. Si el P – Valor $\leq \alpha$

Estadístico de prueba:

	Estadístico	gl	p
Variable 1: Satisfacción	0,155	59	0,001
Humana	0,198	59	0,000
Oportuna	0,218	59	0,000
Continua	0,219	59	0,000
Segura	0,200	59	0,000
Variable 2: Calidad de atención	0,240	59	0,000
Interpersonal	0,187	59	0,000
Técnica	0,315	59	0,000
Aceptabilidad	0,193	59	0,000

Fuente: Correlación de significación de Lilliefors

Selección de estadístico de prueba:

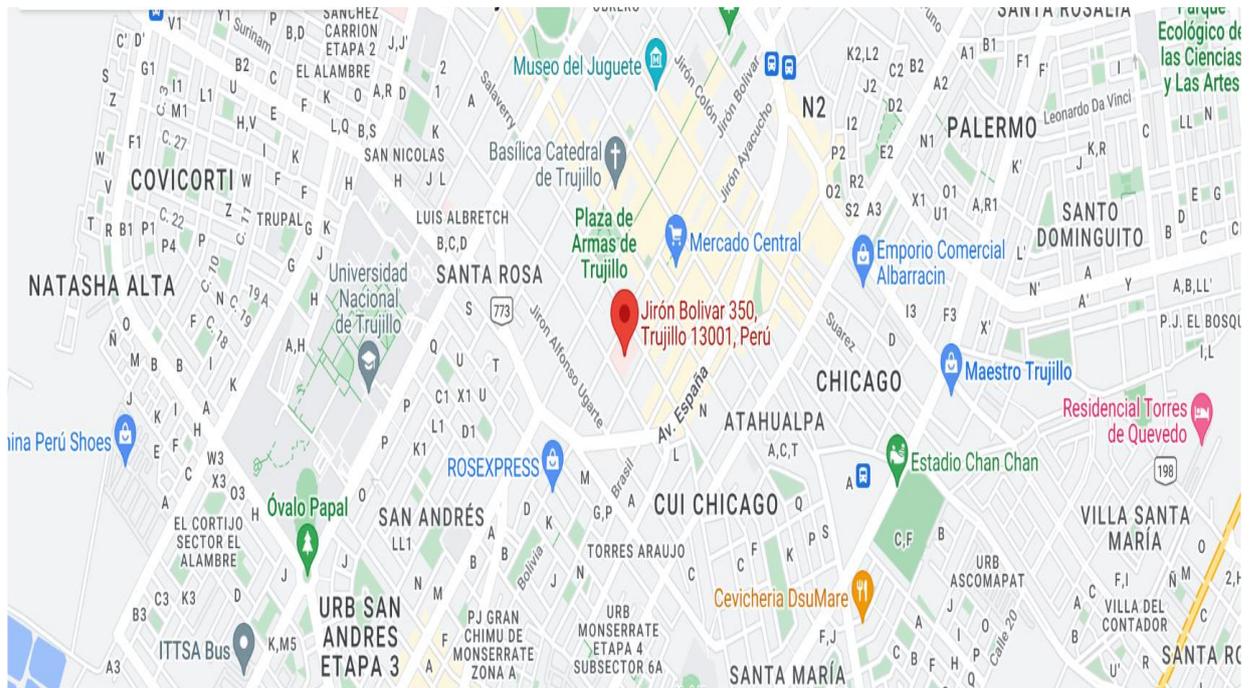
Se detalla el análisis de normalidad de los dos instrumentos empleados en esta investigación, donde se obtuvo niveles de significancia menores a 0.05, indicando que las mencionadas variables y dimensiones no se ajustan a la normalidad, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, para determinar la relación general entre las variables y las específicas entre dimensiones y contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

ANEXO 9:

UBICACIÓN DEL ESCENARIO DE INVESTIGACIÓN



Hospital Belén de Trujillo







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUEVARA SANCHEZ ANA CECILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022", cuyo autor es LOPEZ DIAZ BETXY ANTONIETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 02 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUEVARA SANCHEZ ANA CECILIA DNI: 18160918 ORCID: 0000-0002-8453-2578	Firmado electrónicamente por: GSANCHEZAC el 15- 12-2022 08:01:28

Código documento Trilce: TRI - 0468843