

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado
enfermero en consultorios de CRED - Tacalá. Piura 2023**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
“ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL: ESPECIALISTA EN CUIDADO INTEGRAL
INFANTIL CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO”**

Investigadora:

Lic. Enf. Lizana Tocto Maria Janet

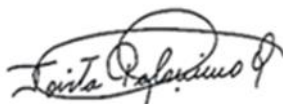
Asesora:

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva.

Lambayeque - Perú

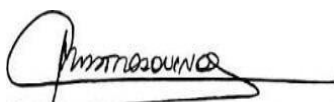
2023

TESIS APROBADA POR LOS MIEMBROS DE JURADO:



Dra. Jovita Jesús Palomino Quiroz

Presidenta



Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

Secretaria



Mg. Viviana Del Carmen Santillán Medianero

Vocal



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Cód. ORCID 0000-0002-5080-6374

Asesora

CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Teófila Esperanza Ruiz Oliva, con código ORCID 000-0002-5080-6374, Asesora de la Tesis titulada “Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de CRED – Tacalá. Piura, 2023” elaborada por la Lic. Lizana Tocto Maria Janet, egresada de la Unidad de Posgrado Segunda Especialidad Área del Cuidado Integral Infantil con Mención en Crecimiento y Desarrollo. Doy fe del índice de similitud de 19% obtenido luego de la revisión exhaustiva del documento.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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 Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque 27 enero 2024.



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Cód. ORCID 0000-0002-5080-6374
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



00076

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CDJHP

40
X

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Libro de Acta N° 04 Expediente N° 028-2024-D-FE Folio N° 00076
Licenciada: Maria Janet Lizana Tacto en la
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 12:30 p.m.
horas del día 08 de enero del 2024, Los señores Miembros del Jurado designados
mediante Resolución N° 140-2017-D-FE de fecha 14 de febrero del 2017.
PRESIDENTE: Dra. Jovita Jesús Palomino Quiroz
SECRETARIO: Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino
VOCAL: Mg. Viviana del Carmen Santillán Medianero

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

"Satisfacción de madres de niños menores de un año
frente al cuidado enfermero en consultorio CRED-
Tacala. Piura 2023".

(a) Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva patrocinada por el profesor

Presentada por el (los) Licenciados (as):

Maria Janet Lizana Tacto

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional: "Área del cuidado Profesional: Especialista en Cuidado Integral Infantil
con mención en Crecimiento y Desarrollo" 2016.

Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar, declaró APROBADO por, UNANIMIDAD, la tesis con el calificativo de: MUY BUENO (18) debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

Jovita Jesús Palomino Quiroz
PRESIDENTE

Rosario Clotilde Castro Aquino
SECRETARIO

Viviana del Carmen Santillán Medianero
VOCAL

Teófila Esperanza Ruiz Oliva
PATROCINADOR

FE DE ERRATAS: DE ALVERDO A DNI, EL NOMBRE "MARIA" DEBE REGISTRARSE
COMO : MARIA. Rosario Clotilde Castro Aquino 09.05.2024.

ÍNDICE

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	3
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO	13
1.1. Antecedente	13
1.2. Bases teóricas	15
1.3. Bases conceptuales	20
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	23
2.1. Diseño de contrastación de hipótesis	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.4. Procesamiento y análisis de datos	24
2.5. Principios éticos	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	30
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	

DEDICATORIA

A mi familia y en especial a mi madre, por su apoyo valioso en todo momento,
a mi hija Milagros por ser el motor y motivo
para el lograr mis objetivos.

La autora

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y compartir mi vida.

A mi madre quien estuvo conmigo durante todo este proceso

A las madres de los niños y niñas participantes de este estudio, por brindarme su valioso tiempo.

A mi asesora, gracias por su tiempo y por sus enseñanzas brindadas.

La autora

RESUMEN

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el establecimiento de salud Tacalá I.3- Piura 2023. Método: investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal; de la población de 255 madres que cumplió criterios de inclusión se obtuvo estadísticamente la muestra de 156, en quienes se aplicó el cuestionario validado por criterio de expertos, y confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.797. Resultados: el 94.2% de las madres se sienten satisfechas con el cuidado de enfermería que reciben; en las tres dimensiones interpersonal (97.4%), técnico-científica (96.2%) y entorno (95.5%). Conclusiones: la mayoría de las madres se sienten satisfechas con los cuidados brindados por el profesional de enfermería correspondiendo a las edades entre 28 y 32 años, con instrucción secundaria y procedencia urbana. Además, la interacción entre el personal y las madres está caracterizada por existir confianza, credibilidad, respeto, empatía y cordialidad lo cual es importante para mantener el contacto con las madres y niños futuro del Perú,

Palabras clave: crecimiento y desarrollo (D048788), cuidados de enfermería (D009329) y satisfacción del paciente D017060

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of mothers of children under one year of age with nursing care in growth and development clinics at the Tacalá I.3- Piura 2023 health facility. Method: Quantitative, descriptive, cross-sectional research; from the population of 255 mothers, the sample of 156 was selected statistically and by inclusion criteria in which the questionnaire validated by expert criteria was applied, and a Cronbach alpha reliability of 0.797. Results: 94.2% of mothers are satisfied with the nursing care they receive; in the three interpersonal dimensions (97.4%), technical-scientific (96.2%) and environment (95.5%) mothers are satisfied. Conclusions: Most mothers are satisfied with the care provided by the nursing professional, corresponding to the ages between 28 and 32 years, with secondary education and urban origin, In addition, the interaction between staff and mothers is characterized by trust, credibility, respect, empathy and cordiality which is important to maintain contact with future mothers and children of Peru,

Keywords: growth and development (D048788), nursing care (D009329) and patient satisfaction D017060

INTRODUCCIÓN.

Los diferentes indicadores presentes en los cuidados de enfermería son importantes para la evaluación de la satisfacción de la calidad de la atención sanitaria y se considera una comparación entre las expectativas de un paciente o su familia sobre los cuidados de enfermería que recibe y la percepción de los cuidados realmente proporcionados (1). Para que las atenciones de enfermería sean exitosas el cuidado infantil debe incluir comunicación, asesoramiento y capacitación adecuados para los padres, y también puede demostrar una mayor confianza de los padres en el cuidado infantil en el hogar, ya que esta es una parte indispensable del cuidado centrado en el niño considerado como el núcleo de la familia (2).

Actualmente cualquier entidad pública y privada que se encuentre con todas las condiciones y necesidades básicas para brindar un buen servicio de atención al ciudadano, debería tener como prioridad la atención a niños con CRED y de esta manera poder evitar posibles y futuras patologías que los afecten (3), por ende, es importante que los padres de familia se educen y conozcan los signos de alerta que podrían presentar sus hijos en algún momento de su crecimiento; y de ésta manera poder llevarlos oportunamente al centro de Salud más cercano y evitar que se afecte su calidad de vida

Las enfermeras en general cumplen un gran rol en el desarrollo y crecimiento de los niños, por lo que deben realizar actividades preventivas para que estos reciban una atención integral, de calidad y cumpla con las expectativas de los padres mientras se toman medidas oportunas para detectar cambios en la salud de los niños (4).

La satisfacción que manifiesta la madre con la atención que brinda la enfermera representa la diferencia entre las expectativas de atención de un paciente o su familia y las percepciones del servicio con la atención real de la Institución (5). La comunicación es una parte importante de la atención domiciliaria. La atención eficaz debe incluir buena comunicación, orientación y formación para que los padres aumenten su confianza y capacidad para cuidar a sus hijos en casa. Respetar sus creencias, cultura y costumbres y tratarlos con honestidad y amabilidad (6). Actualmente, en los sistemas de salud a nivel internacional y nacional la satisfacción del paciente se considera un factor de calidad y la base para medir la atención brindada a los pacientes que conlleven a lograr servicios efectivos y seguros que reciben lo que sugirieron (7).

En una investigación realizada en Cuba en el año 2019, indica que no se puede lograr la satisfacción al 100% de los pacientes que van a un consultorio de CRED, ya que hay muchos factores que influyen en esa expectativa como es el caso de la infraestructura del

establecimiento y el buen trato por parte de los enfermeros, los mismos que deberían trabajar en el fortalecimiento de sus propias actitudes y aptitudes. Así como, en la medida que este alcance, en el mejoramiento de la infraestructura del establecimiento (8). Cuando se trata de medir la satisfacción del cuidado en los infantes, ésta es evaluada por los padres o tutores, quienes tienen derecho a estar presentes, participar y tomar decisiones conjuntas en materia de salud.

En el Perú, el ministerio de salud brinda servicios para el CRED, en diversas áreas institucionales las cuales realizan periodicamente una serie de medidas dirigidas a niños de 0 a 9 años para promover su desarrollo integral e identificar de manera inmediata riesgos para la salud física, mental, emocional de los niños. Este servicio es brindado por enfermeras con conocimientos científicos del entorno familiar y del contexto sociocultural; durante los exámenes preventivos se pueden identificar condiciones de riesgo o cambios en el crecimiento y desarrollo, por ejemplo: si su peso y talla corresponden a su edad, detectar enfermedades prevalencia (problemas de visión, audición, salud bucal, etc.), evaluar signos de violencia o maltrato y estado nutricional para detectar la presencia de cualquier forma de desnutrición, y proporcionar una variedad de micronutrientes para ayudar a prevenir la anemia, permitiendo un seguimiento y evaluación rigurosos. Dichas intervenciones brindan atención integral y promueven la activa participación de la madre para lograr el desarrollo normal del niño (9).

El Ministerio de Salud establece que “los niños menores de 12 meses deben someterse a 11 exámenes de salud CRED y los niños hasta 36 meses deben someterse a 21 exámenes para garantizar un control adecuado, oportuno e individualizado, detectando tempranamente amenazas, cambios o presencia de enfermedad”. La proporción de niños que recibieron CRED aumentó significativamente de 2017 a 2019, con datos estadísticos de 17,6% (2017), 20% (2018), 34,1% (2019) en menores de 1 año pero disminuyó significativamente entre los niños de 36 meses en comparación con los de 12 meses en el año 2020, 13% (2020) el cual se prolongó hasta el 2021, 6% (2021) para niños de 36 meses (10).

El Establecimiento de salud I-3 Táchala se encuentra ubicado en el distrito de Castilla, provincia de Piura, brinda atención de salud a 45 asentamientos humanos; la población de niños menores de 1 año para este año 2023 es de 255 niños; estando a cargo de 5 enfermeras nombradas, 2 enfermeras contratadas y personal técnico 4 nombrados y 3 contratados, cada

una con una función específica dentro del programa articulado nutricional. Las madres asistentes al CRED en distintos establecimientos menciona que el profesional no les explica cuando evalúan al infante, en algunas ocasiones no se examinan, muchos demoran en la atención, otros refieren que las indicaciones no se entregan escritas.

Todo lo anterior conduce a indagar. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacalá I.3- Piura 2023?

Planteando el objetivo general de determinar el nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento mencionado.

Considerando los objetivos específicos de identificar el nivel de satisfacción en la dimensión interpersonal de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023.

Identificar el nivel de satisfacción en las dimensiones interpersonal, técnico científico y entorno de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023.

CAPÍTULO I

DISEÑO TEÓRICO:

1.1. Antecedentes de la Investigación.

Kahabi et al (11) en el año 2023, en Africa en su investigacion realizada con el objetivo de examinar los beneficios y desventajas percibidos de las buenas y malas relaciones enfermera-cliente en las zonas rurales de Tanzania, respectivamente encontró como resultado que cuando existen buenas relaciones enfermera-cliente las madres manifiestan recibir resultados de salud positivos con gran satisfacción lo cual es beneficioso para las enfermeras reflejándose en mayor confianza, eficiencia, productividad, satisfacción laboral, reputación y apoyo de la comunidad. Concluyendo que los beneficios de unas buenas relaciones enfermera-cliente y las desventajas de unas malas relaciones se extienden más allá de los pacientes y las enfermeras hasta el nivel del sistema/centro de salud.

Aguilar et al (12) en el 2023, en Salvador realizaron la investigacion sistemática buscando los factores que influyen en el cumplimiento de la gestión saludable del crecimiento y el desarrollo en los niños. En los resultados se identificaron muchos factores que apoyan el control y desarrollo de niños sanos, principalmente: factores educativos, económicos, sociales y finalmente la edad. Estos reflejan un cumplimiento más estricto de la supervisión infantil. Concluye que existen factores que contribuyen a la persistencia de las madres en controlar el crecimiento y el desarrollo de su niño lo cual va a contribuir a la inserción de los niños en el desarrollo del país.

Kaiser et al. (13) en Noruega - 2021 elaboró una investigación para examinar la satisfacción de los padres de los centros medicos infantiles (CHC) e identificar predictores para la evaluación general del servicio. obteniendo como resultados que el mayor porcentaje de los usuarios manifestaron satisfacción con el servicio (95%) y con la ayuda de enfermería que recibieron del mismo (91%). Concluyendo que las cuatro escalas de satisfacción del usuario fueron significativas en la predicción de la evaluación general del servicio. Los usuarios del CHC parecen estar muy satisfechos con el servicio, especialmente con el servicio de

CRED y la enfermera de salud pública quienes en todo momento se interesan que la madre se encuentre motivada en la unión familiar.

Nacionales

Milian K, (14) en Chiclayo 2017 en su tesis encontró que existe correlación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (0,01 unilateral, menor a 0,05).

Apaza, H (15) en Puno, en el año 2023 realizó un estudio correlacional, no experimental y transversal obteniendo que el 70% de las madres calificaron la calidad de la atención como satisfactoria. Además, encontró que la calidad de la atención estaba relacionada con las dimensiones de personalidad, tiempo, continuidad y seguridad, confirmando que existe una relación estadísticamente significativa (valor de significancia de 0,000) entre la calidad del cuidado infantil y la satisfacción de las madres con los niños menores de 5 años.

Nicho, K. (16) en el año 2023 en Tumbes realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental, obteniendo que los resultados se dividieron en satisfacción alta (87,3%), media (11,1%) y baja (1,59%) concluyendo que las madres se mostraron muy satisfechas con la atención recibida en el Centro en estudio el cual repercutirá en la inserción de su niño en la sociedad.

Aparco, A y Sulca, J (17) en el año 2023 en Huancayo realizó una tesis obteniendo como resultado que la calidad de la atención y la satisfacción fue alta, 55.3%. entre las madres con niños menores de 3 años que asistieron a la clínica de crecimiento y desarrollo - IPRESS Sapallanga 2023. Confirmando con la prueba de Rho de Spearman 0,511 y el nivel de significancia 0,000.

Hidalgo. G. (18) en Pucallpa (2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción materna con la atención brindada en los centros de salud que monitorean el crecimiento y desarrollo de los niños menores de un año de edad obtuvo como resultado con respecto a la dimensión humana que el índice de satisfacción fue del 64,7% alto; el 62,7% está muy satisfecho con la dimensión

puntualidad, el 65,2% está muy satisfecho con la dimensión sostenibilidad, el 59,2% está muy satisfecho con la dimensión seguridad y el 78,1% está muy satisfecho con la satisfacción general. Se concluyó que la satisfacción de las madres con el cuidado controlado por CRED para niños de hasta un año fue en su mayoría alta o moderada.

Ccahua L. (19) en el año 2019 en el estudio realizado los resultados mostraron una baja tasa de satisfacción del 69,4%, la satisfacción del entorno en un 96.8% y el 82.3% de las madres con niños menores de 5 años se encontraron insatisfechas con la atención médica brindada por el servicio CRED del Centro Médico Huarrocondo.

1.2 Bases Teóricas.

El sustento teórico del estudio se fundamenta en las teorías del cuidado como la de Waldow, R., que menciona como base el cuidado y afrontamiento de las distintas contradicciones, visto como una situación existencialista que constituye el ser, otorgándole la condición de humano a este, diferenciándolo al ente como humano racional, cognoscente, intuitivo y espiritual, por ende, sensible y sentimental (20).

Se considera también contextual ya que es responsable de cambios, diferencias en las formas y expresión de cuidado, por otra parte Waldow refiere que el cuidado humano son las acciones de apoyo, amar y brindar cariño con respeto, amabilidad, honestidad, etc., como también las decisiones sobre el cuidado que se cultiva también con genuinidad, responsabilidad y singularidad, los cuidados son expresiones humanas, importantes en el desarrollo y realizaciones, constituido por valores que tienen por prioridad la paz, libertad y otros rasgos (21).

Waldow también enfatiza que el cuidado humano es una forma de vivir, ser y expresarse, caracterizada por actitudes éticas y estéticas para afrontar las dificultades y las relaciones con el mundo, así como la capacidad de apoyar el bienestar global mediante la protección de la naturaleza, dignidad humana y espiritualidad, contribuyendo a crear la propia historia, conocimiento y vida (21). Por ende, en el contexto profesional de enfermería brindar el cuidado es esencialidad del afecto, confianza, armonía y satisfacción tanto física como emocional del sujeto, siendo a la par retroalimentación humana, considerado también como el arte del hombre de brindar y percibir, el proceso de obtención

del bienestar tanto físico como emocional del sujeto, considerando al cuidado como la atenciones directas o indirectas que se ofrecen al individuo, observando al sujeto como un ente holístico.

En base al sustento se conceptualiza las intervenciones de las madres que acompañan en el cuidado del infante al CRED, como la realización de una acción, actitud y conducta basado en el conocimiento científico, experiencial, intuitivo y pensamientos críticos desarrollados con las participaciones de las madres para y con el infante, basados en el respeto del valor cultural y estilo vital, sustentado en un proceso intersubjetivo de apoyo entre sujetos para una búsqueda del alto grado armónico entre los elementos alma, cuerpo y espíritu del infante, para promover y/o recuperar la dignidad e integridad humana.

La calidad integral tiene su fuerza motriz primordial en las creaciones de valores agregados a las atenciones para satisfacción del cliente y/o usuario, valor que es percibido por el usuario sobre el nivel en que se puede satisfacer la necesidad por parte de la institución en la que demanda cierto producto o servicio (15).

La terminología ha sido adoptado específicamente por disciplinas vinculadas al comportamiento humano y se utiliza para la descripción de procesos que ocurren en una situación física que es captada por los sentidos humanos y son procesados por el cerebro, donde es integrado con experiencias previas para otorgarle un significado, pero no considerado como un precedente que halla en la constitución de la mente de las visiones del mundo, sino como un resultado social y cultural de complejidad, y por ende, previo a ser un momento aislado, en terminologías de sensación es por completo una variación de rasgos de personalidad y constitución histórica de esta última vinculada a cierta situación ambiental, económica, política y sociocultural donde se establece toda la vida del hombre (15).

La satisfacción de las personas con los cuidados de enfermería que reciben, son un indicador importante del sistema de atención y proporciona información sobre las expectativas de los pacientes. Es importante brindar apoyo emocional no sólo para la salud del paciente sino también para resolver sus problemas personales y sociales. “La evaluación de enfermería debe ser un proceso continuo, flexible y basado en datos centrado

en los resultados de la atención y la satisfacción del usuario.” (16) .

La satisfacción se puede definir como “el grado en que los servicios de atención de salud y sus resultados cumplen con las expectativas del usuario”. Esta refleja la calidad, que es un factor decisivo para garantizar la fiabilidad, la confianza y la credibilidad. Los profesionales de la salud necesitan comprender cómo los usuarios perciben la calidad de la atención que reciben, ya que el propósito de su trabajo es cuidar como un proceso interactivo entre agentes destinado a nutrir, apoyar y acompañar a individuos y grupos y responder a sus necesidades básicas para lograr, promover y restablecer la salud. La evaluación de la satisfacción del paciente es una herramienta valiosa en la investigación sanitaria porque, por un lado, permite identificar deficiencias desde la perspectiva del paciente y, por otro lado, permite evaluar los resultados del tratamiento en un caso determinado(16).

Se han dado definiciones sobre el cuidado de enfermería y han evolucionado con el tiempo. Los modelos de enfermería y las teorías que los sustentan son variados. Patricia Larson define el cuidado de enfermería como: "El acto consciente de transferir la intención emocional al cuidado físico, dando al paciente una sensación de confianza y seguridad". Benner sostiene que las enfermeras deben pasar por una serie de niveles para convertirse en expertas (principiante, principiante con experiencia, competente, eficiente y experta) porque tendrán que experimentar situaciones difíciles que, en última instancia, mejorarán habilidades de enfermería como la intuición, la empatía, la compasión y la sinceridad. y rápido. respuesta a los problemas situaciones no deseadas y de crisis, como emergencias para niños (22)

Las enfermeras son responsables de la atención sanitaria de las personas sanas y enfermas: Asiste y apoya conductas que son beneficiosas para la condición y el estilo de vida del paciente, demuestra atención, afecto y compromiso con la atención del paciente, y cumple una función protectora y de defensa del paciente en un esfuerzo por mantener un entorno óptimo y seguro para evitar daños al paciente. . causar daño o lesión al paciente. Comprender cómo se sienten los pacientes, ayudarlos a cumplir con el tratamiento y educar a los pacientes y sus familias sobre la salud y la atención (22).

El control del crecimiento y desarrollo (CRED) “es un conjunto de tareas periódicas y sistemáticas desarrolladas por el personal de enfermería, forma parte de los lineamientos políticos en la etapa del niño y del modelo de atención integral en salud (MAIS brindado por el MINSA), que tiene como objetivo promover un crecimiento y desarrollo óptimo con la participación activa de las familias, considerando que cumplir con las expectativas es necesario para construir buenas relaciones con los padres porque permite una atención de calidad (23)”.

El desarrollo del infante debe continuar la línea con normalidad de todo infante sano, pero cuando este evidencia antecedentes pre o post natal, indicadores de riesgo tiene mayor probabilidad de evidenciar alteraciones en problemáticas de desarrollo enfocado a distintos indicadores como sensorial, conductual, motor, tomando en cuenta que la alteración evidenciada en la primera edad podría ser definitivo o transitorio (24).

Durante el control del crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se observa oportunamente indicadores de riesgo, es el momento donde los profesionales encargados de poner en praxis el conocimiento y habilidad de prevención y promoción de prácticas, tarea o acción adecuada al cuidado del niño, los profesionales utilizan instrumentos como anamnesis o entrevistas, la visión para obtener una observación amplia, herramientas evaluativas para el desarrollo por medio de instrumentos físicos como objetos que apoyan en las valoraciones del crecimiento infantil (24).

Los monitoreos del crecimiento y desarrollo infantil se realiza de forma secuencial: de tal manera que el control o cita establecida debe vincularse al tiempo específico según a la edad del infante, individual: se refiere a que toda persona no es reemplazable y pero única, por ende, las atenciones del infante distan bastante de otra así se padezca de un mal común. Oportuno: ya que las atenciones deben servir para la detección del tiempo en cierta guía de riesgo, integral: se refiere a la integralidad como las atenciones enfocadas en la totalidad de dimensiones del infante (24).

Según Mellado (2007) (25) refiere que el ambiente de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es el lugar donde desarrollan los especialistas de enfermería tareas periódicas con el único fin de lograr el desarrollo del infante así como la detección de alguna alteración,

trastorno y riesgo permitiendo facilitar la intervención de manera rápida en la disminución de riesgos.

Las finalidades del elemento de CRED son establecidos por estándares elevados en los procedimientos para la evaluación de los infantes menores de 5 años, fomento del crecimiento y desarrollo temprano del infante de dos y cinco años con una perspectiva en el derecho, multicultura e igualdad, apoyo en la reducción de desnutriciones y prevalencias de trastornos en el desarrollo psicomotor en los infantes a través de las identificaciones de indicadores de salud, nutricional, educativo e interactiva de forma oportuna en el infante y fomento de la lactancia materna exclusiva hasta los dos años y alimentaciones completas.

Los indicadores antropométricos según el Manual de Antropometría menciona las medidas adecuadas que apoyan al profesional de enfermería en el conocimiento del estado nutricional del infante, en el caso de medir peso y talla, esto permite la obtención de medidas de calidad elevada y apoyan a continuar con los diagnósticos nutricionales, en los factores de medidas se evidencia el Peso para la edad (26).

La relación entre el peso y la talla permite diagnosticar desnutrición o sobrepeso en los recién nacidos independientemente de la edad. Su principal limitación es la complejidad y el nivel de error asociado a los instrumentos altímetros. El peso corporal, la talla y la edad nos permitirán valorar si existe algún retraso en el desarrollo, que muchas veces está relacionado con deficiencias nutricionales durante determinados periodos prolongados del desarrollo y durante determinados casos difíciles. El crecimiento del bebé no es repentino a menos que el peso del bebé aumente gradualmente (26).

La deserción en CRED se observa como ausentismo del infante al control que le corresponde, se le considera como la falla al término de las acciones determinadas o metas planteadas, no solamente incluye procesos individuales, sino procesos que engloban indicadores determinantes como social, entorno, intelectual de todo un grupo de sujetos que plantean dicho objetivo, es el abandono que comete la persona que debiéndose presentar ante una cita para el servicio de crecimiento y desarrollo, no asiste a dicha cita.

1.3 Bases Conceptuales (Operacionalización o categorización de variables).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnica e Instrumento
Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero	Interpersonal	-Enfermera saluda al ingreso -Respeto interculturalidad -Enfermera despide a la madre con nombre -Demuestra interés a los problemas - Enfermera deriva al especialista -Evalúa citas anteriores con usuario -Mantiene trato respetuoso, amable, con voz adecuada	Satisfacción general de la madre: Satisfecho 23 a 26 pts Medianamente satisfecha 19 a 22 pts Insatisfecha 0 a 18 pts.	La Encuesta / Cuestionario
			Dimensión interpersonal: Satisfecho 21 a 27 pts Medianamente satisfecha 15 a 20 pts Insatisfecha 9 a 14 pts.	
	Entorno	-Ambiente equipado con mobiliario -Cuenta con ambiente privado -Cuenta con seguridad para el niño -Presenta ambientes limpios y ordenados -Cuenta con ambiente decorado pertinente -Enfermera brinda confianza -Ambiente cuenta con ventilación e iluminación	Dimensión entorno: Satisfecho 14 a 18 pts Medianamente satisfecha 10 a 13 pts Insatisfecha 6 a 9 pts.	
	Técnico Científico	-Realiza control de medidas antropométricas -Explica los procedimientos que realiza -Realiza higiene de manos -Cuenta con equipo completo -Demuestra seguridad y conocimiento -Evalúa el desarrollo del área motora - Evalúa el desarrollo del desarrollo del área de lenguaje	Dimensión técnico científico: Satisfecho 25 a 33 pts Medianamente satisfecha 18 a 24 pts Insatisfecha 11 a 17 pts.	

-
- Evalúa el desarrollo del desarrollo del área personal – social
 - Evalúa el desarrollo del desarrollo del área intelectual
 - Derivación al médico especialista
 - Tiempo de la consulta
-

Definición conceptual de la variable y sus dimensiones

Variable: Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero

Definición conceptual:

Son los indicadores del sistema de atención del cuidado enfermero, información proporcionada por las madres de los niños menores de un año atendidos en el CRED sobre el éxito de la atención manifestando su satisfacción y expectativas hacia el servicio recibido incluyendo la solución de sus problemas personales y sociales. (16) .

Dimensión Interpersonal: Es la satisfacción emitida por la madre ante la relación con la enfermera distinguida por la confianza mutua, reciprocidad, respeto, empatía y la amabilidad, amistad y el secreto. (18)

Dimensión Entorno: Es la satisfacción emitida por la madre frente a las características presentes en el ambiente donde se realiza el control de crecimiento y desarrollo del niño incluyendo la ventilación, limpieza, orden, iluminación, privacidad (19).

Dimensión Técnico Científico: Los aspectos técnicos de la atención, esforzándose por lograr las prácticas y procedimientos más seguros y probados que se puedan realizar para los pacientes, brindando al mismo tiempo una atención ética y de calidad. (27)

Definición operacional de la variable: Es el nivel de satisfacción adquirida de acuerdo a las dimensiones consideradas obtenida por el puntaje de acuerdo con la calidad de la atención brindada por la enfermera. Se considerará:

Dimensiones Nivel de satisfacción	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
Técnico Científico	25 - 33	18-24	11-17
Interpersonal	21-27	15-20	9-14
Entorno	14-18	10-13	6-9
Valoración	61-78	44 - 60	26 - 43

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO.

2.1. Diseño de contrastación de hipótesis.

El estudio fue de tipo cuantitativo por que se investigó el momento social, donde la información que se recolectó tuvo medición y cuantificación con la finalidad de proporcionar datos objetivos (28).

El estudio fue descriptivo porque identificó, caracterizó y analizó el fenómeno planteado en una sola variable que fue la satisfacción de las madres de los niños menores de 1 año con el cuidado de enfermería (28).

Fue transversal porque la recolección de los datos se ejecutó en un determinado momento (28).

El diseño fue:

$$M \longrightarrow 0$$

Dónde:

M= Muestra conformada por las madres de los niños 156 atendidos en el mes de agosto.

0= observación de la satisfacción de las 156 madres.

2.2. Población, muestra.

Población

La población estuvo conformada por las 255 madres de los niños menores de 1 año del E.S I-3 Tacala que asistieron en el mes de agosto del 2023.

Muestra:

La muestra fue determinada estadísticamente (28).

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Se determinó una muestra probabilística de 156 madres teniendo en cuenta que la población en un mes fue de 255 madres que asistieron al su control del CRED según el libro de registros de ingresos de pacientes existente en la Institución, se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

- Madres mayores de 18 años con niños menores de 1 año asistentes a su CRED.
- Todo niño menor de 01 año atendido por el profesional de enfermería.
- Madre que acepte participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Madre que tenga limitaciones para comunicarse.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario creado por las investigadoras y validado el constructo por juicio de 3 expertas participando en ello enfermeras especialistas en CRED.

El instrumento posee 26 preguntas, divididos por: dimensión interpersonal con 7 preguntas, dimensión técnica científica con 11 preguntas y la dimensión del entorno con 8 preguntas.

Se realizó un estudio piloto para probar la confiabilidad del instrumento. La muestra de participantes estuvo compuesta por 15 madres de un establecimiento de salud obteniendo el coeficiente calculado aceptable con un alfa de Cronbach de 0,797

Para el desarrollo del estudio, se realizó los trámites administrativos pertinentes por escrito hacia la institución, por ello, se presentó una solicitud al Médico Jefe del Establecimiento de Salud para aplicar los instrumentos, con la finalidad de tener la autorización pertinente posterior a esto se contó con el consentimiento informado por parte de las madres de familia.

2.4. Procesamiento y análisis de datos

Los datos se recopilaron en la modalidad semipresencial en cada unidad de observación durante un período de 15 días y luego se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 25 elaborando las tablas que muestran la evaluación de las estadísticas descriptivas e inferenciales utilizadas para informar discusiones adicionales. Se consideró los objetivos específicos y generales para guiar los resultados de este estudio y los comparamos con los resultados de la teoría fundamentada y de referencia para proporcionar respuestas claras a las preguntas.

2.4. Principios éticos

En la investigación se consideraron cuatro principios básicos de bioética los mismos que permitieron garantizar la seguridad a los participantes (24).

Autonomía: Dicho principio significó aceptar a los demás, como sujetos responsables, morales, capaces de tomar decisiones y entender la información, así como la aceptación y llenado del consentimiento informado. Así mismo, se aplicó al abordar a los usuarios aptos los cuales brindaron su información de forma voluntaria después de la firma del consentimiento informado, la información obtenida fue procesada de forma anónima donde se garantizó la confidencialidad por las investigadoras.

Beneficencia: principio que significó hacer el bien, en todas las acciones que se realizaron, asimismo, se evitó malas conductas profesionales relacionados con el desarrollo tecnológico. A los participantes se les proporcionó información sobre los beneficios y medidas de mejora se les garantizó que el fin del estudio es brindarles un cuidado de calidad y humano.

No maleficencia: establece que existe un deber absoluto de no causar daño alguno en el participante, y que su cumplimiento no requiere necesariamente el consentimiento informado del interesado. Esto puede entenderse como una manera de bienestar positivo o como un principio de utilidad. Las personas que cumplieron el requisito de inclusión recibieron detalladas instrucciones sobre el propósito de su participación, sin poner en riesgo su salud.

Justicia: Dicho principio establece que la justicia voluntad permanente y eterna a dar a cada persona su propio derecho y, que igualdad las acciones está relacionada con justicia, donde la desigualdad se entiende como injusta. Las personas participantes de este estudio fueron tratados con amabilidad, cordialidad, respeto y no recibirán ningún privilegio y se evidenció la ética requerida.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Es importante que enfermería evidencie en su trabajo la calidad del cuidado humano relacionado con la satisfacción materna, por lo que se debe considerar una herramienta de evaluación para medir la calidad de los cuidados brindados al niño y el trato brindado a la madre. Todo esto requiere conocimientos científicos y técnicos, una comunicación cálida y positiva.

Para el objetivo general: determinar el nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacalá I.3- Piura 2023 se presenta

Tabla 1

Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecha	147	94.2
Medianamente satisfecha	9	5.8
Insatisfecha	0	0
Total	156	100

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de las madres frente al cuidado enfermero.

Se observa que la mayoría de las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED correspondientes al 94.2% se siente satisfecha con los cuidados brindados en enfermería.

El primer objetivo específico: Identificar el nivel de Satisfacción en la dimensión interpersonal de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023.

Tabla 2

Nivel de Satisfacción en la dimensión interpersonal de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecha	152	97.4
Medianamente satisfecha	4	2.6
Insatisfecha	0	0
Total	156	100

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de las madres frente al cuidado enfermero.

El 97,4% de madres atendidas en los consultorios de CRED se mostraron satisfechas con la relación entre el personal y las madres, siendo las principales características la confianza y seguridad en los demás, así como el respeto, empatía y amabilidad durante el cuidado enfermero en los consultorios de crecimiento y desarrollo.

Con relación al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de Satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacalá I.3- Piura 2023 se presenta

Tabla 3

Nivel de Satisfacción en la dimensión científico técnico de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecha	150	96.2
Medianamente satisfecha	6	3.8
Insatisfecha	0	0
Total	156	100

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de las madres frente al cuidado enfermero.

La tabla 3 muestra que el 96,2% de las madres con niños menores de 1 año atendidas en el CRED estaban satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería referente al examen físico, a cada una de las evaluaciones en las diferentes áreas, el informe acerca de la evolución del menor, el tiempo que se brinda la atención, la seguridad, los procesos profesionales como la planificación y producción.

Para el tercer objetivo específico: Identificar el nivel de Satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo en el Establecimiento de salud Tacalá I.3- Piura 2023.

Tabla 4

Nivel de Satisfacción en la dimensión entorno de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecha	149	95.5
Medianamente satisfecha	6	3.8
Insatisfecha	1	0.6
Total	156	100

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de las madres frente al cuidado enfermero.

El 95,5% de las madres con niños menores de 1 año atendidas en los consultorios de CRED estaban satisfechas con los factores de comodidad, ventilación, limpieza, orden, privacidad, ambiente y confianza que los usuarios sentían sobre los servicios y la atención de las enfermeras.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La calidad del cuidado de enfermería, es una medida vital de la eficacia de las necesidades de los pacientes y proporciona una indicación de su capacidad para satisfacer sus expectativas. El apoyo emocional del paciente es crucial, no sólo para su bienestar, sino también para abordar sus problemas personales y sociales. Una evaluación de enfermería continua, flexible y basada en datos debe priorizar los resultados del cuidado y la satisfacción del usuario.(16) .

Considerando los objetivos estructurados existe un alto nivel de satisfacción con el objetivo general. El 94.2% de las madres con niños menores de 1 año atendidos en los servicios de CRED están satisfechas con su atención y el 5.8% están medianamente satisfechas. Medido por las dimensiones de relaciones interpersonales, formación científica y tecnológica, predominan las personas entre 28 y 32 años, seguidas de las personas con educación secundaria y las personas que residen en las zonas urbanas.

Los resultados concuerdan con las investigaciones de Kaiser et al. (13) cuyo principal hallazgo fue que la mayoría de los usuarios estaban satisfechos con los servicios de enfermería prestados (95%), los de Nicho, K. (16) quien halló que el nivel de satisfacción de los evaluadores fue alto (87,3%), Aparco, A y Sulca, J (17) con el 67% así como con los resultados de Hidalgo. G. (18) cuyos resultados mostraron que el 78,1% estaban muy satisfechos con el nivel general de satisfacción del cuidado enfermero.

Por otro lado, los resultados contrastan con Apaza, H (15) de Puno en su estudio donde el 86% de las madres reportaron un nivel de satisfacción promedio y con Ccahua L. (19) que concluye que el 82,3% de las madres con hijos menores de 5 años estaban insatisfechas con la atención en los servicios del CRED.

Con respecto al primer objetivo específico de nivel de satisfacción en la dimensión interpersonal se alcanzó un alto nivel de satisfacción, el 97,4% de las madres con niños menores de un año atendidos en los consultorios de CRED se sienten satisfechas y el 2,6% se sienten medianamente satisfechas con el cuidado enfermero. Los hallazgos indican una satisfacción plena de las madres quienes reciben una buena Información, interés, cordialidad, amabilidad y comodidad al momento del desarrollo de la consulta.

Los resultados fueron opuestos a los hallado por Hidalgo. G. (18) correspondientes al

64,7% alto y a Ccahua L. (19) con el 50% en un estudio antropométrico.

Según la OMS, los riesgos o daños relacionados con la atención y la calidad están asociados a un conjunto de herramientas, procesos, elementos estructurales y metodologías científicas y basadas en evidencia que tienen como objetivo brindar atención de acuerdo con las dimensiones tecnocientíficas asociadas. (22).

Donabedian A. indica que la persona u organización que tiene la custodia es responsable de garantizar que tenga los recursos para llevar a cabo sus decisiones con cierto nivel de comodidad. Conveniencia significa todas las características del lugar donde se brindan los servicios del cuidado enfermero: conveniente, cómodo, agradable, personal y, en cierta medida, necesario (5).

Respecto al segundo objetivo específico de nivel de satisfacción en la dimensión científico – técnico se encontró que el 96,2% de las madres con niños menores de 1 año que visitaron los consultorios de CRED estaban satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería referente al examen físico, a cada una de las evaluaciones en las diferentes áreas, el informe acerca de la evolución del menor, el tiempo que se brinda la atención, la seguridad, los procesos profesionales como la planificación y producción, la atención de salud brindada en relación con la atención de salud brindada por los profesionales de la salud y, finalmente, el 3,8% se encontró medianamente satisfechas con la atención de la salud brindada por los profesionales de la salud

En este sentido, Ccahua L. (19) muestra que existe un resultado tecnocientífico que contradice los resultados de este estudio y tiene un nivel de satisfacción bajo del 69,4%.

Dueñas observó que en el aspecto tecnocientífico de la calidad hay poco margen para la evaluación y calificación de los usuarios. Esto supone que son las instituciones las que velan al menos por estos aspectos y que los órganos rectores y las asociaciones científicas están invitados a velar que tanto los enfermeros como las instituciones cumplan con parámetros y estándares que aseguren servicios seguros (8).

Estos resultados son importantes porque la educación, la selección, la planificación y la producción de los medios son importantes. Es suficiente el contenido científico y técnico que aporta un proceso profesional en el campo de comprender, explicar y explicar los problemas mediáticos que surgen en este proceso. enfermero.

La evaluación de la calidad de los servicios y la atención se basa en métodos técnicos y científicos que permiten determinar las características que reciben los pacientes en una institución de salud, la imagen de del personal de enfermería y de la institución. Además de la atención recibida, se debe maximizar la atención después de comprender los conceptos básicos de la atención oportuna (17). La dimensión tecnocientífica permite considerar las relaciones tanto técnicas como interpersonales entre profesionales y pacientes.

Y por último con respecto al tercer objetivo específico sobre el nivel de satisfacción en la dimensión entorno, el 95,5% de las madres con niños menores de 1 año que visitaron los consultorios de CRED estaban satisfechas con los factores de ventilación, limpieza, orden, privacidad, comodidad, ambiente y confianza que los usuarios sentían sobre los servicios y la atención de las enfermeras, así mismo se encontró que un 3.8% estaba medianamente satisfecha con la atención e insatisfacción solo presento un 0,6%.

Estos resultados difieren con los resultados de Escobar y Cireneo (3) el cual muestra que el 57.4% presento una satisfacción media el 42.9% una satisfacción completa con respecto a las atenciones en el consultorio de CRED; así mismo Delgado (8), refirió que el 40,7 % de madres presentaron satisfacción media sobre la calidad de atención brindada por el personal enfermero(a) y el 39 % de madres encuestadas demostraron insatisfacción en esta dimensión.

Donabedian describió un aspecto del ambiente que incluye comodidad, confianza, seguridad en el proceso de cuidado y un ambiente adecuado, limpio y ordenado que permita que las madres y sus hijos se sientan felices durante su atención lo que concuerda con los resultados obtenidos en la investigación.

CONCLUSIONES

Después de analizar estudios y referencias similares con los resultados, el investigador llega a las siguientes conclusiones:

1. El 94.2% de las madres del estudio se sienten satisfechas con los cuidados recibidos por enfermería, predominando las edades de las madres entre 28 y 32 años, con una instrucción secundaria y procedencia urbana.
2. En la dimensión interpersonal, el 97.4% de las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED se siente satisfechas con los cuidados recibidos en enfermería resaltando la confianza y la credibilidad entre madre y enfermera, enfatizando en el trato mutuo, respeto, empatía y cordialidad.
3. En la dimensión científico técnico el 96.2% de las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED se siente satisfechas con los cuidados brindados por las enfermeras resultados importantes para comprender, interpretar y explicar, los problemas mediáticos que tienen lugar durante el proceso de selección, planificación, producción que aportan los procesos.
4. En la dimensión entorno la mayoría de las madres (95.5%) de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED se siente satisfechas, manifestando que se sienten bien con la comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio, con respecto a los cuidados brindados por el profesional de enfermería

RECOMENDACIONES

- Al establecimiento de salud como unidad básica de primer nivel de salud, seguir manteniendo en desarrollo el ambiente agradable, con atenciones humanitarias que permitan lograr la satisfacción alta en un 100% enfatizando el sentimiento de confianza sobre las atenciones brindadas a los infantes siendo oportunas y de calidad.
- Las autoridades del establecimiento de salud financien las participaciones continuas de las madres para realizar sesiones tanto educativas como demostrativos en los cuidados del niño.

A las enfermeras del área de CRED del establecimiento de salud:

- Procurar el desarrollo del respeto y el conocimiento tanto de la cultura como creencias de las madres, ya que esto significa el entendimiento y generación de confianza en el vínculo madre y personal de enfermería.
- A la jefa de enfermeras en coordinaciones con el jefe de área de servicio, basados en los hallazgos, promover y elaborar estrategias con temáticas sobre una calidad atencional oportuna y continua, con el objetivo de una mejora e incremento de la satisfacción de las madres.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soto G, Ramirez A, Sanchez M. Estudio de politicas publicas relacionadas con la salud mental, niños, niñas y adolescentes. [Online].; 2022. Acceso 19 de setiembre de 2023. Disponible en: <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/10/Estudio-de-Políticas-de-Salud-Mental-Defensoria-de-la-Nin%CC%83ez.pdf>.
2. Garcia L. La necesidad del liderazgo en enfermería. el papel clave de las supervisoras y la necesidad de formación. [Online].; 2022. Acceso 19 de setiembre de 2023. Disponible en: https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/25018/2022_Garc%C3%A4DaD%C3%ADazL.pdf?sequence=1.
3. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo. [Online].; 2022. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_T_E_Escobar_Cirineo_2022.pdf.
4. Delgado A. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en el Centro de Salud de Zaña. [Online].; 2021. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
5. Akbiyik et al.. The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcomes. Creat Nurs. 2020;; p. e8-e18.
6. Ding X et al.. Effects of family-centred care interventions on preterm infants and parents in neonatal intensive care units. Aust Crit Care. 2019; 32(1): p. 1-2.
7. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. [Online].; 2020. Acceso 20 de setiembre de 2023. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.
8. Delgado A. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en el Centro de Salud de Zaña. [Online].; 2021. Acceso 19 de

- Setiembre de 2023. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
9. Alvarado J, Bustios R. Satisfaccion de las madres de niños menores de 5 años con la atencion de enfermeria en el servicio de CRED en el centro de salud materno infantil Piedra Liza - Rimac 2019. [Online].; 2019. Acceso 23 de setiembre de 2023. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 10. Salud. Md. Analisis de Situacion de salud del Peru. [Online].; 2021. Acceso 22 de setiembre de 2023. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>.
 11. Isangula K, Mwashia L, Pallangyo E. El papel de las relaciones enfermera-cliente en la atención sanitaria maternoinfantil: un estudio cualitativo en las zonas rurales de Tanzania. [Online].; 2023. Acceso 22 de setiembre de 2023. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frhs.2023.1058840/full>.
 12. Aguilar L, Gamero Y, Argueta C..Factores que favorecen la adherencia a los controles de crecimiento y desarrollo de niño sano. [Online].; 2023. Acceso 23 de setiembre de 2023. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/30854/>.
 13. Kaiser S, Charlotte C, Martinussen.. Parent satisfaction with child health centres for children 0–5 years old in Norway: A cross-sectional study. [Online].; 2021. Acceso 20 de setiembre de 2023. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20571585211031133>.
 14. Milian K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017 Tesis. Universidad Señor de Sipán. [Online].; Acceso 18 enero de 2024. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 15. Nicho K. Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de Cred del centro de salud zorritos, 2023. [Online].; 2023. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en:

- <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64482/TESIS%20-%20NICH0%20CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
16. Apaza H. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la Candelaria Puno-2023. [Online].; 2023. Acceso 19 de setiembre de 2023. Disponible en: http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/534/Heylen_APAZA_CHALCO.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
 17. Aparco A, Sulca J. Calidad de atención y satisfacción en madres con niños menores de 3 años, que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo – IPRESS Sapallanga 2023. [Online].; 2023. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1594/TESIS%20A PARCO%20-%20%20SULCA.pdf?sequence=6>.
 18. Hidalgo G. Nivel de satisfaccion de las madres durante la atencion de enfermeria del control de crecimeinto y desarroll del niño menor de un alo del centro de salud 9 de octubre - 2019. [Online].; 2022. Acceso 22 de setiembre de 2023. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4_2023_UNU_SEGUNDA ESPECIALIDAD_2022_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6151/B4_2023_UNU_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2022_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
 19. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. [Online].; 2019. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 20. Cumba E, Tamar H, Gomez L. Estrategia Organizacional en la Gestión y Liderazgo de Enfermería en el enfrentamiento a la COVID-19. Santiago de Cuba, 2020. [Online].; 2022. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: <file:///C:/Users/MANUEL%20CHIROQUE/Downloads/563-1669-1-PB.pdf>.
 21. Arellano C, Espinoza R, Guerrero B. Percepcion de las madres sobre la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de pediatria del Hospital Jose Cayetano Heredia, 2019. [Online].; 2019. Acceso 20 de setiembre de 2023. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6979/TESIS%20ARELLANO%2C%20ESPINOZA%20Y%20GUERRERO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

22. Campos A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. [Online].; 2022. Acceso 24 de setiembre de 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8080/T061_4481464_9_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
23. Fabian K. “Tiempos y movimientos en el control de crecimiento y desarrollo del menor de un año, por enfermeras de un hospital nacional de Lima provincias 2017”. [Online].; 2019. Acceso 23 de setiembre de 2023. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10273/Fabian_bk.pdf?sequence=3.
24. MINSA. Norma Técnica del Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años. [Online].; 2010. Acceso 24 de Setiembre de 2023. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321702-norma-tecnica-de-salud-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-de-la-nina-y-el-nino-menor-de-cinco-anos-r-m-n-990-2010-minsa>.
25. Mellado H. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007;(http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2689/Mellado_hc.pdf;jsessionid=D8E02B262C0ADB4927BC594F05D54990?sequence=1).
26. Williams M. The physical environment and patient care. Annu Rev Nurs Res. 2018.
27. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD UNEMI. 2020; 4(7).
28. Hernández et al.. Metodología de la investigación. [Online].; 2018. Acceso 19 de Setiembre de 2023. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

ANEXOS



ANEXO 1

CALCULO DE LA MUESTRA

Se aplicó un muestreo aleatorio simple el cual se determinó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población = 255.

Z = Nivel de confianza al 95% = 1.96.

P = Probabilidad que ocurra el suceso = 0.5.

Q = Probabilidad que no ocurra el suceso = 0.5.

D = Error muestral = 0.05.

Se obtuvo una muestra de 156 madres.

ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI..... domiciliada en.....autorizo mi participación en el proyecto de tesis titulado **“Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente al cuidado enfermero en consultorios de CRED. Tacalá – Piura, 2023”**.

ACEPTO participar del cuestionario que será aplicado por las autoras. Asumiendo que los informantes y las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de las investigadoras quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi participación y consentimiento en cualquier momento. Sé que de tener dudas de mi participación podré aclararlas con las investigadoras por lo que consiento participar de la presente investigación.

FIRMA

DNI



ANEXO 03

CUESTIONARIO

Fecha.....

Numero de entrevista.....

Objetivo: Recabar información sobre la satisfacción de la madre de niños menores de 1 año con el cuidado de enfermería en consultorios de CRED.

Instrucciones: señora reciba un cordial saludo, a la vez solicito su participación y colaboración al responder con veracidad cada pregunta en el casillero que considere necesario. Toda información solicitada es de carácter anónimo y confidencial y servirá para mejorar la calidad en el cuidado de la enfermera. Se agradece su participación.

A continuación, le entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tiene tres posibles respuestas de la cuales Ud. Responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que le mencionare.

INFORMACION GENERAL

- a. Edad.....
- b. Procedencia.....
- c. Grado de Instrucción: Sin Instrucción () Primaria() Secundaria() Superior ()

I. SATISFACCIÓN DE LA MADRE

	ASPECTOS POR EVALUAR	S	AV	N
	TECNICO-CIENTIFICO	3	2	1
1	La enfermera (o) evalúa al niño(a) desde la cabeza a los pies. Incluyendo medidas de peso, talla, circunferencia de la cabeza, tórax y perímetro abdominal.			
2	La enfermera (O) le brinda explicación de los procedimientos que realiza a su niño(a).			
3	La enfermera (o) realiza la higiene de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
4	La enfermera (o) cuenta con todos sus materiales al momento de la atención a su niño(a).			
5	Los procedimientos y actividades que realiza la enfermera(o) durante la atención del niño(a) le demuestra a Ud. Seguridad y conocimiento de lo que realiza.			
6	La enfermera realiza la evaluación del desarrollo del área motora (M): motora gruesa y motora fina en su niño			
7	La enfermera realiza la evaluación del desarrollo del área de lenguaje (L) en su niño La atención brindada a su niño(a) se realiza sin interrupciones.			
8	La enfermera realiza la evaluación del desarrollo del área personal – social (PS) en su niño.			

9	La enfermera realiza la evaluación del desarrollo del área intelectual (I) en su niño			
10	La enfermera deriva a su niño al especialista en caso lo requiera			
11	El tiempo de la consulta es de 40 minutos			
	DIMENSION INTERPERSONAL			
12	Al ingresar la enfermera(o) al servicio de crecimiento y desarrollo le saluda.			
13	La enfermera(o) respeta su cultura, costumbres y creencias			
14	La enfermera(o) se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño (a).			
15	La enfermera (o)demuestra interés por los problemas que presenta el niño (a)			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño(a) la Enfermera(o) lo deriva a un especialista.			
17	La enfermera(o) pregunta cómo se ha sentido su niño(a) en fechas anteriores.			
18	La enfermera (o) trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
	DIMENSION ENTORNO			
19	Durante la espera de la atención a su niño(a) los consultorios de crecimiento y desarrollo cuentan con sala de espera y mobiliario.			
20	El ambiente de atención al Niño(a) es adecuado y da privacidad.			
21	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
22	Los ambientes de los consultorios de crecimiento y desarrollo se encuentran limpios y ordenados.			
23	Considera que la decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo es la adecuada.			
24	Durante su permanencia en el consultorio el personal de enfermería le brindo confianza			
25	El consultorio de CRED cuenta con buena ventilación			
26	El consultorio de enfermería cuenta con buena iluminación			

ANEXO 4

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO EN CONSULTORIOS DE CRED. TACALÁ – PIURA, 2023”

Método: Coeficiente de validez de contenido (cvc)

CRITERIOS			
	Deficiente	Regular	Bueno
Relación entre variables			
Relación variables y componentes			
Relación componentes e indicadores			
Relación entre Indicadores e Ítems			
Relación Ítems y valoración			
Claridad en redacción de ítems			
Vigencia al momento de aplicación			
Coherencia en estructura			
Valoración Total			
CONCLUSIÓN	Instrumento Rechazado (0)		
	Instrumento Observado (3)		
	Instrumento Validado (5)		

Observación: Las observaciones dadas por los expertos fueron levantadas antes de aplicar el instrumento para recolectar los datos.

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CON EL ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	26

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69.10	20.441	.256	.794
P2	69.17	19.598	.405	.787
P3	69.45	17.978	.431	.785
P4	69.26	19.702	.273	.793
P5	69.27	19.708	.276	.793
P6	69.39	19.633	.223	.797
P7	69.21	19.329	.381	.787
P8	69.06	20.919	.104	.797
P9	69.10	19.778	.441	.787
P10	69.19	18.475	.640	.775
P11	69.24	17.885	.693	.769
P12	69.22	18.146	.690	.771
P13	69.20	18.418	.639	.774
P14	69.15	19.778	.399	.788
P15	69.11	20.175	.272	.793
P16	69.04	21.069	.000	.798
P17	69.05	20.720	.328	.795
P18	70.28	18.343	.372	.790
P19	69.11	20.562	.151	.797
P20	69.06	20.602	.307	.794
P21	69.08	20.433	.344	.792
P22	69.06	20.545	.405	.793
P23	69.28	19.959	.210	.796
P24	69.29	20.103	.173	.798
P25	70.44	18.803	.190	.813
P26	69.18	19.490	.422	.786

Los resultados nos indican que el instrumento es confiable para su aplicación.

ANEXO 6

Tabla 5

Edad de las madres de niños menores de un año atendidos en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Edad de la madre	N°	%
18 -22 años	38	24.4
23 – 27 años	35	22.4
28 – 32 años	42	26.9
33 a más años	41	26.3
Total	156	100

Fuente: Aplicación del cuestionario a las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED - Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023

Se observa que el 26.9% de las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED presentan una edad entre los 28 a 32 años, el 26.3% entre 33 a más, el 24.4% entre los 18 a 22 años y el 22.4% entre los 23 a 27 años.

Tabla 6

Procedencia de las madres de niños menores de un año atendidos en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Procedencia	N°	%
Urbano	126	80.8
Urbano marginal	20	12.8
Rural	10	6.4
Total	156	100

Fuente: Aplicación del cuestionario a las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED - Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023

Se observa que el 80.8% de las madres de los niños menores de 1 año tienen procedencia urbana, el 12.8% tiene procedencia urbano marginal y un 6.4% rural.

Tabla 7

Nivel de instrucción de las madres de niños menores de un año atendidos en consultorios de Crecimiento y desarrollo

Nivel de instrucción	N°	%
Sin instrucción	1	0.6
Primaria	19	12.2
Secundaria	87	55.8
Superior	49	31.4
Total	156	100

Fuente: Aplicación del cuestionario a las madres de los niños menores de 1 año atendidos en el consultorio de CRED - Establecimiento de salud Tacala I.3- Piura 2023

Se observa que el 55.8% cuenta con instrucción secundaria, el 31.4% cuenta con instrucción superior, el 12.2% cuenta con instrucción primaria y un 0.6% no cuenta con instrucción alguna.

INDICE DE SIMILITUD

Satisfacción de las madres de niños menores de un año
frente al cuidado enfermero en consultorios de CRED. Tacalá
– Piura, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%

TEOFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA
ORCID 0000-0002-5080- 6374
DNI 16419210
Asesora

9	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



TEOFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA

ORCID 0000-0002-5080- 6374

DNI 16419210

Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	María Janet Lizana Tocto
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Satisfacción de las madres de niños menores de un año fre...
Nombre del archivo:	uidado_enfermero_en_consultorios_de_CRED._Tacal_Piura,_2...
Tamaño del archivo:	231.6K
Total páginas:	45
Total de palabras:	10,061
Total de caracteres:	56,375
Fecha de entrega:	28-ene.-2024 05:50a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2280054064




TEOFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA
ORCID 0000-0002-5080- 6374
DNI 16419210
Asesora