

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DE MADRES DE PREESCOLARES EN LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO, CENTRO DE SALUD  
PACHACAMAC,  
SEPTIEMBRE  
2022**

**TESIS  
PRESENTADO POR BACHILLER  
KARLA VERONICA BENITES TASAYCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ  
2023**

**ASESORA: MG. GLEDY GULNARA TORNERO TASAYCO**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por la vida, por la salud, por haberme guiado a un camino de logros y brindarme de bendiciones.

### **A la Universidad Privada San Juan Bautista**

Por los años brindados de muchos aprendizajes, por ser parte de mi formación y lograr que mi persona sea un profesional.

### **Al Centro de Salud Pachacamac**

En especial agradecer a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur - DIRIS LS por darme la autorización para realizar mi investigación en el Centro de Salud Pachacamac, también agradecer a dicho Centro por facilitarme la recolección de datos y la confianza de vivir experiencias inolvidables, así como también a las madres de familia por haberme brindado su participación

### **A mi asesora**

Por su apoyo incondicional, por su paciencia, dedicación y tiempo para la elaboración de tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su amor infinito, por el mejor regalo de darme una profesión universitaria y su apoyo en lograr convertirme en una profesional, mi familia por brindarme la ayuda constante y mi hermano por ser el motivo de seguir adelante.

## RESUMEN

**Introducción:** El área de crecimiento y desarrollo ayuda a promover un óptimo crecimiento en los niños, con la participación de la madre como componente principal y necesario en la responsabilidad de mantener al niño sano, ya que esto ayudara a combatir la morbimortalidad infantil. **Objetivo:** Determinar la satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, 2022. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, descriptivo, corte transversal y no experimental. La encuesta se realizó en una muestra de 50 madres de preescolares que fueron atendidos en CRED del Centro de Salud Pachacamac. **Resultados:** El nivel de satisfacción de las madres de preescolares en la atención de Enfermería en CRED fue alto (54%), con respecto a las dimensiones, en la dimensión humana fue nivel medio (50%), en la dimensión técnico-científico nivel medio (60%) y nivel alto en la dimensión entorno (66%).

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario - atención de enfermería - Crecimiento y desarrollo

## ABSTRACT

**Introduction:** The area of Growth and Development helps to promote optimal growth in children, with the participation of the mother as the main and necessary component in the responsibility of keeping the child healthy, since this will help combat infant morbidity and mortality. **Objective:** To determine the satisfaction of mothers of preschool children in nursing care in Growth and Development, Pachacamac Health Center, 2022. **Methodology:** Quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental approach. The survey was conducted on a sample of 50 mothers of preschool children who were treated at the CRED of the Pachacamac Health Center. **Results:** The level of satisfaction of mothers of preschoolers in Nursing care in CRED was high (54%), with respect to the dimensions, in the human dimension it was medium level (50%), in the technical-scientific dimension medium level (60%) and high level in the environment dimension (66%).

**Keywords:** satisfaction - nursing care - Growth and development

## PRESENTACIÓN

El área de crecimiento y desarrollo ayuda a promover un óptimo crecimiento en los niños, con la participación de la madre como componente principal y necesario en la responsabilidad de mantener al niño sano.

El objetivo de la investigación fue determinar la satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022. El tipo de investigación fue descriptivo, no experimental, cuyo propósito fue identificar el nivel de satisfacción de las madres de preescolares sobre la atención de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Así mismo permitió establecer estrategias en la búsqueda de una mejor atención que les brinda enfermería. El presente trabajo estuvo constituido por 5 capítulos que estuvo distribuido de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Comprende el problema conformado con el planteamiento del problema, objetivo, justificación, propósito.

**Capítulo II:** Comprende el marco teórico conformado por los antecedentes, base teórica, hipótesis, variable, y definición operacional de términos.

**Capítulo III:** Comprende por la metodología de la investigación conformado por el tipo de investigación, área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

**Capítulo IV:** Análisis de los resultados el contenido son los resultados y discusión

**Capítulo V:** Conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliografía, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>viii</b>
<b>INFORME DE ANTIPLAGIO</b>	<b>x</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>xii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>xiii</b>
<b>LISTA DE ANEXOS</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
I.a. Planteamiento del problema	15
I.b. Formulación del problema	19
I.c. Objetivos	19
I.c.1. Objetivo General	19
I.c.2. Objetivo Específico	19
I.d. Justificación	19
I.e. Propósito	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
II.a. Antecedentes bibliográficos	22
II.b. Base Teórica	25
II.c. Hipótesis	35
II.d. Variable	36
II.e. Definición Operacional de Términos	36
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
III.a. Tipo de estudio	37
III.b. Área de estudio	37

III.c. Población y muestra	37
III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
III.e. Diseño de recolección de datos	39
III.f. Procesamiento y análisis de datos	40
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADO</b>	<b>42</b>
IV.a. Resultados	42
IV.b. Discusión	47
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
V.a. Conclusiones	52
V.b. Recomendaciones	53
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>63</b>

# INFORME DE ANTIPLAGIO



## Document Information

Analyzed document	BENITES TASAYCO FINAL.docx (D158636612)
Submitted	2023-02-14 19:26:00
Submitted by	Rina Bustamante
Submitter email	rina.bustamante@upsjb.edu.pe
Similarity	19%
Analysis address	rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS GRANDA BARDALES KAREN MARGOT. - copia (1).docx</b> Document TESIS GRANDA BARDALES KAREN MARGOT. - copia (1).docx (D143612881) Submitted by: VIVIANA LOZA@UPSJB.EDU.PE Receiver: viviana.loza.upsjb@analysis.orkund.com		4
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS - PUCLLAS PEREZ KATIA (2).docx</b> Document TESIS - PUCLLAS PEREZ KATIA (2).docx (D136374168) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / KATTERIN LEON TESIS CORREGIDA (21) (1).docx</b> Document KATTERIN LEON TESIS CORREGIDA (21) (1).docx (D158565546) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/975/TESIS%20LIZ%20Y%20LEYD...">https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/975/TESIS%20LIZ%20Y%20LEYD...</a> Fetched: 2022-10-26 00:44:49		2
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / LEON - 19 de Nov(noche).docx</b> Document LEON - 19 de Nov(noche).docx (D150242868) Submitted by: norma.cordova@upsjb.edu.pe Receiver: norma.cordova.upsjb@analysis.orkund.com		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/161656055-Universidad-nacional-del-atiplano.html">https://docplayer.es/161656055-Universidad-nacional-del-atiplano.html</a> Fetched: 2023-01-13 00:51:58		14
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / LEON - 19 de Nov(noche).docx</b> Document LEON - 19 de Nov(noche).docx (D150244259) Submitted by: norma.cordova@upsjb.edu.pe Receiver: norma.cordova.upsjb@analysis.orkund.com		4
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / tesis terminada corregida para enviar (1).docx</b> Document tesis terminada corregida para enviar (1).docx (D125829658) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com		2
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/LDCH/1538/1/T044_47615799_T.pdf">http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/LDCH/1538/1/T044_47615799_T.pdf</a> Fetched: 2022-10-26 00:44:51		3
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / ROJAS HUAMAN TESIS- 2022 (1) (1).docx</b> Document ROJAS HUAMAN TESIS- 2022 (1) (1).docx (D140106605) Submitted by: florencia.pena@upsjb.edu.pe Receiver: florencia.pena.upsjb@analysis.orkund.com		2



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

**FECHA: 12 DE FEBRERO DE 2023.**

**NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A):**

MARTHA AVILA ORTIZ / MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( X )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: FACTORES DE RIESGO DE CAÍDAS EN ADULTOS MAYORES QUE ASISTEN AL CENTRO DEL ADULTO MAYOR MUNICIPALIDAD SAN JUAN DE MIRAFLORES 2022.

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 19 %**

**Conformidad Autor:**

Nombre: Benites taxayco Buita

DNI: 20973632

Huella:



**Conformidad Asesor:**

Nombre: MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

DNI: 09604789

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Datos generales de las madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022	42

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1.</b> Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022	43
<b>Gráfico 2.</b> Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión humana	44
<b>Gráfico 3.</b> Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión técnica – científico	45
<b>Gráfico 4.</b> Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión entorno	46

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1:</b> Operacionalización de Variables	64
<b>ANEXO 2:</b> Instrumento	65
<b>ANEXO 4:</b> Confiabilidad de Instrumento	70
<b>ANEXO 5:</b> Escala de Valoración de Instrumento	71
<b>ANEXO 6:</b> Consentimiento Informado	73
<b>ANEXO 7:</b> Carta de presentación	75
<b>ANEXO 8:</b> Constancia de Permiso	76

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **I.a. Planteamiento del problema**

En el mundo existen 2.100 millones de lactantes, lo que representa el 36% de la población mundial, está claro que es el conjunto que más aporta a las enfermedades en el mundo, la economía es un factor principal en los países medios y bajos que los niños de 2 a 5 años corren riesgo en un desarrollo con retraso y de padecer enfermedades, sin embargo, la población no es consciente de la importancia del desarrollo del niño y no exigen los derechos de ellos<sup>1</sup>.

El retraso en el crecimiento de los niños es un obstáculo muy elocuente para el desarrollo de ellos afecta a 162 millones de preescolares, la Asamblea Mundial de la Salud quiere reducir dicha cifra a 100 millones para esto se necesita mucha inversión y acciones adicionales para que se logre la meta, la infancia es muy importante en los niños ya que es la primera base del niño de aprendizaje, participaciones, coordinación, esto se tiene que realizar con la prevención en los posibles retrasos del desarrollo de ellos<sup>2</sup>.

A pesar de que existen avances en el área registrada que es el crecimiento y desarrollo del niño presenta todavía algunos puntos negativos en todos los países ya que hay personas que tienen falta de servicio en lo reportado son más de 400 mil personas que padecen de este servicio que es importante para el crecimiento del niño<sup>3</sup>.

En América Latina se logró la importancia de la transformación en el Sistema de Salud y se comenzaron a involucrar más a fondo para lograr que los pacientes tengan una buena calidad de atención y que puedan verlo de forma positiva para el pilar fundamental en la prestación de servicios. En el Caribe y África la mortalidad es alta en la salud infantil, el 28 % de los niños son atendidos desde prenatales, el 21 % son atendidos ya cuando son pre escolares<sup>4</sup>.

Calderón<sup>5</sup> en un estudio que realizó en Brasil menciona que la perspectiva de la atención a pesar del resultado del desperdicio y la ineficiencia del pago en salubridad laceran la seguridad de las madres en el sistema de salud, el 98 % de los habitantes de Brasil consideran que el procedimiento debería ser modificado y no solo por percepción si no por la baja atención asistencial que resulta en condiciones de la salud.

Fernández, et al <sup>6</sup> en Ecuador el año 2016 realizaron un estudio de tipo descriptivo, la finalidad de esta investigación fue establecer la satisfacción de las Madres con las Enfermeras Pediátricas de este país. La técnica utilizada fue el cuestionario teniendo como resultado el 53 % de las progenitoras insatisfechas, el 8 % regularmente satisfecho y el 39 % satisfechos. La satisfacción de enfermería son indicadores que medirán la calidad de la atención, pudiendo verse afectados por la ausencia del paciente, los materiales de trabajo y la falta de recursos humanos.

Calzabanda<sup>7</sup> en Guatemala el año 2017 realizaron un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, el propósito de esta investigación es determinar la satisfacción de los usuarios con la atención que recibe de parte del personal de Enfermería en dicho Centro de este país. La técnica empleada fue la entrevista y el interrogatorio teniendo como resultado el 71 % satisfechos por la atención y el 29 % se sintieron insatisfechos. De acuerdo con el agrado del beneficiario se encontró un porcentaje elevado en la satisfacción.

Según la Institución Nacional de Estadística (INEI)<sup>8</sup> en el año 2018 la población total en el Perú realizada por el Censo del Perú se registra 10 millones, 338 mil en la población infantil que viene hacer un aproximado de 32 % de la población total del Perú.

En la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES - 2018)<sup>9</sup> manifestaron que la población menor de cinco años padece el 12.2% una desnutrición crónica y el otro porcentaje es en la atención de los controles que las madres no los llevan a sus niños esto está entro el 14 – 15 % que

incumplen con el incremento y formación de sus niños.

El Ministerio de Salud (MINSA)<sup>10</sup> brinda a los progenitores de familia en el área de Control del crecimiento y desarrollo (CRED) diferentes programaciones y actividades con el fin de desarrollar y localizar peligros en el estado de salubridad del infante: sea físico, psicológico, emotivo y colectivo.

En la asistencia del CRED se puede ubicar en dos niveles en el primer nivel y también en el segundo nivel de prestación es decir el Centro o Institución de Salud más cercano que tiene la población el cual resuelven las necesidades básicas y frecuentes como una de ellas es promoción de la salud, prevención y rehabilitación, aquí se realizan distintas actividades que comienzan desde la etapa de recién nacido del niño, en sus inmunizaciones, combatir la anemia, medición de hemoglobina, entrega de sulfato ferroso, hierro polimaltosado, chispitas <sup>12</sup>.

CRED es parte de una intervención de salud que se le realiza al niño con un fin específico que es desarrollar y obtener cambios satisfactorios como también ayudar a identificar algunas patologías que pueden ser genéticas o que el niño puede adquirirlas con el transcurso del tiempo y al tener ya el diagnóstico se puede llevar a cabo las intervenciones.

En los niños preescolares se realiza un test de desarrollo psicomotor (TEPSI) dividido en tres aspectos: motricidad, lenguaje, coordinación, en el que se requiere conocer objetivamente la edad cronológica, como también peso y talla, datos que ayudan a la valoración si el niño se encuentra en rango normal, en riesgo o tiene algún retraso.

Así mismo es necesario observar el carnet de vacunas para evaluar si cumple con el esquema de vacunación, también se debe fomentar y educar a la madre sobre lo importante que es llevar a sus hijos a todos sus controles de CRED<sup>13</sup>.

La enfermera será la responsable de llevar a cabo con el servicio de CRED

y debe estar preparada y actualizada con los conocimientos científicos y las resoluciones ministeriales a fecha, también debe reconocer los contextos sociocultural de cada paciente y así poder brindar una buena adaptación al niño como la madre y brindarle una satisfacción alta, no solo se encuentra alteraciones de crecimiento en el servicio de CRED, también se puede identificar signos de violencia, maltrato entre otros puntos negativos<sup>13</sup>.

Chacón<sup>14</sup> realizó una investigación en el Perú, distrito de Ate en el año 2018 con el objetivo de establecer el nivel de agrado de las progenitoras del servicio brindado por la enfermera en el dispensario de CRED en el Centro de Salud Micaela Bastidas que tuvo como resultado 52 % un alto grado de satisfacción, 35 % grado medio, 13 % grado bajo.

Luego de observar directamente en el Centro de Salud Pachacamac en el distrito de Pachacamac, se evidencia que debido a la pandemia se tuvo que dar una pausa al servicio de CRED lo cual se apertura en el mes de agosto, también muchas de las enfermeras tenían trabajo remoto lo cual había ausencia de personal pero las enfermeras de emergencia, inmunizaciones Covid – 19 se turnaban para poder llegar a una meta al fin de año los niños fueron atendidos en una carpa prestada por la municipalidad al principio por el motivo de evitar aglomeración y tener una buena ventilación.

Las atenciones por la pandemia solo se le brindan a una cierta cantidad de niños que eran programados por citas para tener un buen diagnóstico y evitar aglomeración ya que en el mismo lugar se encontraba el área de inmunización de niños, gestantes, adultos y adultos mayores, la principal problemática de esta investigación es la afección de la anemia de los 10 niños que se realizaba tamizaje de anemia 6 de ellos eran derivados a nutrición ya que se encontraban anémicos, niños con carnet de vacunas irregular, niños que padecían retraso de lenguaje entre otras afecciones. .

Al interactuar con las madres de los niños que acuden al servicio de CRED manifestaron: “El espacio es muy pequeño”, “La mascarilla no deja entender a las enfermeras “, “Tengo miedo que mi hijo se enferme atienden

afuera “, “Atienden muy rápido”, A veces no saludan “ , “ Las enfermeras estan en el celular y atienden a los niños los internos”, “ Citan a una hora y atienden a los de vacunas primero”.

### **I.b. Formulación del problema**

**¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE PREESCOLARES EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PACHACAMAC, SEPTIEMBRE 2022?**

### **I.c. Objetivos**

#### **I.c.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022

#### **I.c.2. Objetivo Específico**

Identificar el nivel de satisfacción de madres de preescolares según las siguientes dimensiones:

- Humana
- Técnico - Científico
- Entorno

### **I.d. Justificación**

#### **Justificación Teórica**

La investigación se consideró importante para los profesionales de enfermería, ya que incrementó conocimientos de cómo es el agrado de las progenitoras, esta lo van a obtener con el servicio que brindan a sus hijos en el área de CRED, es importante el servicio ya que está orientado a

brindar una atención integral del niño y superar las expectativas de la madre a la atención brindada, el componente CRED está destinado a promover la salud física, mental y emocional del Niño para prevenir enfermedades prevalentes de la infancia

### **Justificación Práctica**

Sirvió de aporte para ayudar a los profesionales de enfermería para manifestar si la atención es de buena calidad para los niños y puedan brindarle el apoyo en el desarrollo de su niño y en el crecimiento ya que es lo más importante para los niños, esto tuvo como meta verificar la satisfacción a las madres y disminuir muchas patologías como una de ellas que es la desnutrición y anemia que son las principales causas retraso en el desarrollo del niño.

Para mejorar la atención, prevención del desarrollo se tienen que llevar a cabo algunas medidas como son las charlas educativas sobre la importancia del crecimiento del niño, alimentación del niño, también enseñarle como profesional de la salud algunas actividades para estimular en el desarrollo del niño y si tiene algún retraso explicarle a la madre con palabras legibles para que juntos a ella se pueda solucionar.

### **Justificación Metodológica**

A nivel metodológico la investigación fue utilizada con un instrumento validado de forma nacional y modificado por el autor para evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el Centro de Salud, el instrumento modificado permitirá evaluar las dimensiones mencionadas en la investigación esto servirá para que lo tomen en cuenta los profesionales de salud y pueda disminuir los problemas encontrados.

### **I.e. Propósito**

Los hallazgos permitirán brindar al cuerpo de enfermería una importante

información que permita mejorar la atención que le brindan a los preescolares con el fin de lograr la satisfacción en las madres. Así mismo los resultados permitieron construir una base en el Centro de Salud para otras investigaciones, se le brindó consejería sobre la importancia que es el control de CRED y las inmunizaciones en sus niños.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### II.a. Antecedentes bibliográficos

#### Internacionales

Viris<sup>15</sup> en el año 2021 elaboró un estudio de tipo cuantitativo de corte transversal con la finalidad de establecer **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD INFANTIL**. Colombia, Sucre. La muestra fue conformada por 1654 entre los progenitores y la técnica utilizada fue la encuesta. Obtuvieron como resultado que la mayoría de los padres se mostraron satisfechos con el servicio recibido por los profesionales de la salud (95%) y con la ayuda que recibieron del mismo (91%). La mayoría de los padres indicaron que estaban satisfechos con la atención, especialmente con la enfermera de salud pública.

#### Nacionales

Ticlla<sup>16</sup> en el año 2022 realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal con el propósito de establecer **LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CONTROL CRED EN EL CENTRO DE SALUD DE LAJAS, CHOTA**. Perú, Cajamarca. La muestra fue compuesta por 96 progenitoras, la técnica utilizada fue la entrevista y el interrogatorio teniendo como resultado que el 45.8% de las progenitoras tienen un agrado alto, el 41.7% medio y el 12.5 % es bajo. La mayoría de las madres que presentaron satisfacción media tuvieron entre 31 a 40 años y la mayoría de progenitoras que presentan satisfacción baja tiene menos de 20 años. Las madres de familia demostraron tener una satisfacción alta con el personal de enfermería, sobre todo con el tiempo de espera para la atención y con la capacidad reflejada por el profesional de enfermería.

Delgado<sup>17</sup> en el año 2021 desarrolló una indagación de enfoque cuantitativo

y descriptivo con el fin de establecer **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRED EN NIÑOS, JAÉN 2019**. Perú – Jaén. La muestra fue integrada por 59 progenitoras que acudieron con sus hijos al centro de salud, la técnica empleada fue la encuesta y el interrogatorio teniendo como resultado la presencia de niveles medios de satisfacción en la dimensión humana (62.7%), técnico-científica (67.8%) y entorno (40.7%). Las progenitoras se encontraron medianamente satisfechas con la atención brindada del profesional de enfermería.

Arteaga<sup>18</sup> en el año 2020 elaboro una indagación de enfoque cuantitativo y descriptivo con el fin de establecer **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIA DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED EN NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA 2020**. Perú – Huancayo. La muestra fue integrada por 98 progenitoras que acudieron con sus hijos al centro de salud, la técnica empleada fue la encuesta y el interrogatorio teniendo como resultado que el 86.7% de las progenitoras se encontraron insatisfechas con la atención recibida. Las progenitoras se encontraron insatisfechas en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Sandoval<sup>19</sup> en el año 2020 realizo una indagación de enfoque cuantitativo y descriptivo con el fin de establecer **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED EN EL CENTRO DE SALUD “GUSTAVO LANATTA LUJAN-LIMA-NORTE-2019**. Perú – Lima. La muestra fue integrada por 71 progenitoras que acudieron con sus hijos al centro de salud, la técnica empleada fue la encuesta y el interrogatorio teniendo como resultado que el 74% percibieron un nivel de satisfacción media, el 15% alta y el 11% baja. Las progenitoras se encontraron medianamente satisfechas en la dimensión humana y de entorno.

Quispe y Tornero<sup>20</sup> en el año 2018 realizaron la indagación de enfoque

cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional y corte transversal con el fin de establecer **LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL NIVEL DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES ASISTENTES AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CLAS CONDORILLO ALTO - CHINCHA 2018**. Perú – Ica. La muestra de la investigación es de 168 madres de familia, la técnica empleada es la entrevista y el interrogatorio, el resultado es que el 30,18% de los progenitores interrogados cree que el estándar de acogimiento familiar es bueno, el 51,48% la frecuencia de los cuidados y el 18,34% un grado inferior a diferencia del 26,63% que muestra un agrado superior. El 56,80% mostró un nivel medio de satisfacción y el 16,57% se mostró insatisfecho. La mayoría de los progenitores informaron una satisfacción moderada.

Minaya y Bustios<sup>21</sup> en el año 2019 ejecutaron la indagación de enfoque descriptivo con el fin de establecer **LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA-RIMAC 2019**. Perú – Lima. La muestra utilizada fue 132 progenitoras que asistieron a la prestación, la técnica utilizada fue el cuestionario con la escala de Likert teniendo como resultado en promedio, el 48,4% de las progenitoras están satisfechas. Las que participan en los servicios CRED muestran un nivel medio de satisfacción con una alta tendencia de agrado hacia los cuidados de enfermería; en cuanto al tamaño, prevalece la satisfacción media.

**Los antecedentes mencionados demuestran de manera adecuado la satisfacción de las madres en la mayoría son resultados son positivos, esto hace pensar que las madres se sienten comprendidas por los trabajadores de enfermería que atienden a sus niños en el área de CRED que las madres refieren en la mayoría de los estudios que las atienden a la media hora de llegada y que atienden a sus hijos de tal manera que sienten que sus hijos están protegidos con el personal.**

**Al verificar todas las investigaciones, se halló que la mayoría de los**

**estudios tiene como resultado la satisfacción media, y toman como referencia las dimensiones mencionadas. En tal sentido, estos estudios fueron de relevancia en el desarrollo de la indagación, con la finalidad de poner en contraste los hallazgos.**

## **II.b. Base Teórica**

### **SATISFACCIÓN**

Según Salazar<sup>22</sup>, la satisfacción es el acto de una respuesta o deseo con el que se responde a un reclamo, además es resolver un problema y satisfacer a una persona u objetivo en pocas palabras es estar satisfecho con algo que existe.

Por otro lado, Chang, menciona que al medir el estado de salud de la persona se debe cumplir con la forma que piensa y dispone el usuario y familiar <sup>23</sup>.

Pérez<sup>24</sup>, refiere que la satisfacción es una valoración subjetiva quiere decir que es lo que piensa el usuario que va a conllevar al éxito, puede servir de elemento sustituto de las medidas objetivas más eficaces, se considera a la satisfacción como un indicador este se enfoca en la percepción y la actitud. Donabedian es uno de los investigadores más recientes que menciona sobre la satisfacción, que dice es un procedimiento eficaz e incluso un control objetivo de la calidad del servicio de salud.

Según Donabedian<sup>25</sup>, la satisfacción es un mecanismo esencial de la calidad de la prestación, y una calidad fenomenal es vital para maximizar el beneficio del conocimiento y la tecnología pensando en el beneficiario.

Wittaker<sup>26</sup>, tiene como definición que la actitud de la satisfacción es predecir de forma positiva y a veces de forma negativa, para obtener una respuesta de esto el usuario va a estar relacionado al lado positivo de cómo lo atenderá a su niño la enfermera y si la enfermera no lo atiende bien él va a pensar de forma negativa esto va a depender de la técnica, eficiencia,

actitud que le brinda la enfermera en el trabajo.

Jiménez<sup>27</sup>, tiene como concepto a la satisfacción como un acuerdo con la expectativa del paciente y su experiencia; tiene factores individuales que influyen la satisfacción como el género, edad, el estado de salud y la cantidad de pacientes.

La Real Academia Española<sup>28</sup>, manifiesta que no se puede hablar de la satisfacción si no se habla de calidad, es por eso que se nombran en ciertos conceptos. La propiedad o conjunto de propiedades.

Asimismo, Álvarez<sup>29</sup> afirma un estándar científico-técnico para la satisfacción de los profesionales y los usuarios, es decir, aborda aspectos tanto técnicos como metodológicos.

### **Satisfacción del usuario- madre**

Farley<sup>30</sup>, define los resultados son expresados por usuarios para manifestar la salud y satisfacción con la calidad de la atención brindada. La satisfacción de los ciudadanos es una forma de medir la atención que reciben cuando visitan un centro de salud, además pueden responder a la atención que reciben.

Lyu<sup>31</sup>, demuestra que las diferentes satisfacciones en contextos sociales están influenciadas por los hábitos de los diversos grupos de la sociedad. Depende de los deseos de los usuarios y de la idoneidad del servicio para ellos, y dependerá de cómo el servicio de salud aborde los problemas del servicio prestado.

Santana<sup>32</sup>, menciona que para satisfacer a los usuarios se necesita tolerancia, creación, compromiso, perspicacia, interacción con el paciente, respeto y competencia, entre otros. Si un experto valora estos puntos, puede prestar una atención positiva.

Quispe<sup>33</sup>, por otro lado, refirió que la forma correcta es que el usuario juzgue y califique el nivel de servicio de salud del cual está ofrecido por el

trabajador logra ser muy beneficioso como útil esto es un resultado muy importante para determinar si el servicio de salud tiene una buena calidad.

Sihuin, et al<sup>34</sup>, manifiestan que si el experto de salud lograr influir en el agrado del usuario, el usuario acepta los siguientes puntos:

- El usuario si quiere que le brinden atención el decide el lugar donde recibirlo.
- Si está de acuerdo con pagar los servicios por los cuales él va a recibir.
- Seguir las indicaciones que el personal les va a brindar.
- El paciente tiene que retornar a las instalaciones.
- El usuario es él recomienda el sitio.

El usuario debe estar informado sobre la prestación que le deben ofrecer y recibir las entidades de salud, de lo contrario no tendrá una visión de la atención que debe recibir y se conformará o quedará satisfecho con recibir un mal servicio<sup>34</sup>.

Berrios<sup>35</sup>, Sabe que los usuarios tienen muchas posibilidades para elegir entre los servicios médicos que se ofrecen. Cuando se brinda un trato cariñoso y adecuado, se satisface con éxito la necesidad y el usuario se sentirá satisfecho, dando retroalimentación positiva y destacando el sitio.

Rojas y Silva<sup>36</sup>, comentan que las reclamaciones sirven para que el estado y las prestaciones de salud vean los factores negativos de lo que el profesional está brindando y poder resolver para que las fuentes de información evalúen la eficacia de cuidado prestada según el tipo de atención que para los autores hay son: Atención primaria o especialista para diversos requerimientos por eso en los centros de salud se encuentra libro de reclamaciones lo que esto hará corroborar y comprobar si tienen alguna eficacia .

Vilca<sup>37</sup>, menciona que dominar el análisis de la calidad de la atención desde diferentes enfoques desde el punto de vista del usuario debe abordar la

satisfacción del responsable de realizar las tareas con un propósito y generar agrado. Con recursos humanos y profesionales de la salud que brindan servicios sociales.

Sifuentes<sup>38</sup> habla que desde el ámbito socio profesional, los profesionales de enfermería ahora tienen nuevas perspectivas, y destacó el nuevo trabajo de los nuevos procedimientos como deberes y puestos de trabajo.

### **Dimensiones de la satisfacción**

Según Olivos<sup>39</sup>, los componentes de agrado son:

#### **Humana**

Respectivo a la conducta humanística de la prestación que con un factor esencial en el área de salubridad. En otras palabras, en el área de salud tiene una relación con la muestra de emociones que recibe el profesional con el usuario teniendo en cuenta.

- Respetar los derechos
- Gentileza
- Información completa, precisa y oportuna
- Utilidad manifestada en el sujeto
- Ética<sup>39</sup>

Para Guevara<sup>40</sup>, La dimensión humana es el respeto al usuario como individuo, con base en las características del cuidado de enfermería, la clave es la comprensión y para ello es necesario comprender y atender al sujeto, familiares y determinados sectores de la sociedad.

Hernández<sup>41</sup>, anuncia que los enfermeros deben de intervenir en la ayuda del individuo y con el enfrentar la situación, ayudar a mantener al paciente y familia para que se sienta el preparado de tener una vida saludable y un estilo de vida positivo, por lo que se debe saber que el profesional de enfermería debe estar desde el momento de la fecundación del niño y darle educación y orientación de cómo la madre debe tener el estilo de vida para

que su niño no tenga ningún riesgo.

Doño<sup>42</sup>, explica que en la teoría del cuidado de Watson se refiere diversos conceptos en la atención que pueden manifestar de forma segura y ejercitado de manera interpersonal cuando todo está de forma positiva la salud del niño o paciente estará bien y por ende las condiciones de la madre o cuidador.

### **Técnico - Científico**

Villalba<sup>43</sup>, refiere que la capacidad que tendrá el profesional de enfermería para abordar algún problema en la salud utilizando conocimientos, esto dependerá de la habilidad que aplicara al momento de atender ya que no siempre el que más presta el servicio es el que más sabe.

Según el MINSA<sup>44</sup> con las características básicas son: La eficacia se refiere al rendimiento; cambios y efectos sobre el estado de salud de la población del estudio; la efectividad del logro de metas en la prestación de servicios de salud mediante la correcta aplicación de normas; la eficiencia es el buen uso de los recursos estimados para lograr la respuesta deseada; la continuidad es la interrupción de la prestación del servicio; la forma segura en que el profesional de la salud brinda servicios, define la estructura y los procedimientos de atención, maximiza los beneficios y minimiza los riesgos para la salud del infante<sup>44</sup>.

### **Entorno**

MINSA<sup>44</sup> refiere que la implicancia para un nivel elemental de bienestar, decoración, pulcritud, disposición, intimidad y el mecanismo de familiaridad es de acuerdo con la prestación que le brinde la institución en el servicio.

Vásquez<sup>45</sup> menciona que la aptitud que la institución debe optimizar los beneficios que aporta al confort. La higiene se refiere a una impresión de remedio de la incomodidad, un estado de paz y alegría o cualquier sentimiento que haga que la progenitora y el niño se sientan satisfechos.

Para que el entorno sea adecuado existen cuatro contextos: la ambientación, que hace referencia a la instalación donde se realiza la atención; la limpieza, que consiste en la instalación donde se recibe al niño y se le brindara la atención debe encontrarse en orden, con buena iluminación, ventilación y limpieza e higiene; la privacidad, que constituye un derecho que tiene todo paciente sin importar la edad y tomar una prestación de manera exclusiva y cortés en cada momento<sup>45</sup>.

### **Rol del cuidador**

Chinchay y Cruz<sup>46</sup>, refieren que las madres son las principales cuidadoras, ante todo en los iniciales años de existencia del infante ya que es el momento donde el niño es más débil y depende de los cuidados de ella le ofrecen enseñanzas, juegos, estimulaciones que facilitaran en la maduración en toda fase que cruza, se brinda una cordialidad hacia la madre, en la actualidad las madres de familia trabajan por el bien de la economía familiar y aparte de cuidar a sus hijos también llevan dinero a su casa.

Leonor<sup>47</sup>, explica que los progenitores son responsables de proporcionar a los infantes alimentos, ropa, protección, seguridad y educación. En cuanto a la formación del carácter y la transmisión de la cultura, es deber primordial de la familia atender las necesidades psicológicas del sujeto de respuestas emocionales, que le permitan interiorizarse y adaptarse. De acuerdo con los elementos centrales de la personalidad del infante, por lo tanto, la familia también está convencida de la formación del él.

El esencial factor que afecta el crecimiento y la formación del infante. La persona, la sociedad y cualquier formación, representa que tenga una mayor influencia educativa en el individuo debido que es una organización intermedia. La familia puede entenderse como una institución de integración, cooperación e interdependencia, unida por el cariño de sus miembros<sup>42</sup>.

Las funciones principales son: brindar apoyo económico, admitir la interrelación entre el infante, progenitor, ambiente y formación psicológica en pocas palabras deben influir en todos los periodos de crecimiento de él. Los progenitores asisten en el avance y madurez de sus niños<sup>42</sup>.

### **Aspectos conceptuales sobre salud del niño en el Perú**

La INEI<sup>48</sup>, refiere que la salud infantil en esta última década ha ido mejorando, pero todavía persiste con algunos problemas como diarrea infantil, niveles de cambio en la vacunación, también diferentes significativos por el nivel educativo, economía o domicilio tanto sea urbano como rural y regiones de la nación que una de las causas más grandes es la desnutrición y anemia. La tasa de muertes infantiles está estrechamente vinculada con el estilo de vida del niño, contaminación y modelos de cultura que van a determinar.

El Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia (PNAIA)<sup>49</sup>, hizo recientemente investigaciones que demostraron la prevalencia de la formación en la inicial infancia a razón al desarrollo de lo cognitivo, temperamento y conducta colectiva. Por consiguiente, se les debe brindar a los niños que tengan oportunidades y sean buenas para su crecimiento y desarrollo adecuado, el MINSA ha establecido la supervisión del infante saludable que se ejecuta en las entidades de salud pública o centros privados a este lugar el niño asiste a los 6 años de edad.

A través de periodo se le examina al niño el crecimiento y se le previene las enfermedades. El control del niño sano evita enfermedades respiratorias agudas, diarreicas que van a poner en riesgo al niño. De acuerdo a la Encuesta Demográfica y Salud Familiar ENDES, en el año 2011 el 47.3% de infantes con menos de 36 meses mantuvieron una inspección de desarrollo y formación completa para su tiempo, en el año 2007 y 2011 se aumentó la cantidad de los habitantes que accedió al área de CRED<sup>49</sup>.

Se consideró tomar la Norma Técnica de supervisión de Desarrollo y

Formación que son hechas por el MINSA y el Colegio de Enfermeros del Perú para una buena calidad de prestación de salubridad y el PNAIA 2012-2021. La supervisión es una actividad regular y periódica para evaluar el crecimiento y desarrollo de un niño con el fin de detectar rápidamente cambios y riesgos para la salud del niño. Según la Normatividad, debe hacerse hincapié en la medida del peso y talla del niño con el logro de sus habilidades en el desarrollo <sup>50</sup>.

### **Servicio de CRED**

Mellado<sup>51</sup>, comunica que el servicio de CRED es la zona donde realizan los expertos de enfermería actividades periódicas con el fin de alertar cómo va la salud del niño; como también detecta alteraciones, trastornos y riesgos para facilitar intervenciones muy rápidas para disminuir riesgos.

### **Objetivos del componente de CRED**

- Se trata de establecer altos estándares de procedimientos para evaluar a los niños entre las edades de dos y cinco años.
- fomentar el crecimiento y el desarrollo tempranos de los infantes de dos a cinco años con un enfoque en los derechos, el multiculturalismo y la equidad.
- Ayudar a reducir la desnutrición y la prevalencia de trastornos del desarrollo psicomotor en niños de dos a cinco años mediante la identificación de factores de salud, nutrición, educación e intervención oportuna de los infantes.
- Fomentar la lactancia materna exclusiva hasta los dos años y la alimentación completa.
- Fomentar un corrector trato.

Esto es elaborado por los expertos de salud que está apto, tiene sentimientos y conductas apropiadas, debe tener en cuenta las capacidades de la familia y respetar su cultura<sup>49</sup>.

## **Crecimiento**

Maque<sup>52</sup>, expone que el crecimiento va de la mano con el peso y la talla del niño este es un cambio que va a realizar periódicamente en el físico de él que aparecerán según la edad esto empieza de la vida intrauterina.

Según la Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI)<sup>53</sup>, refiere que el procedimiento que aumentó la masa del cuerpo de un ser vivo se origina de una célula llamada hiperplasia, esto lo dice en la Guía para la prestación completa del infante, lo cual va a estar en el proceso regulando los factores nutricionales, socioeconómicos, culturas, emocionales en especial en lo genético. El crecimiento y el desarrollo van de la mano con la alimentación, el factor de salubridad del infante y carácter de existencia de él y su familia tanto como los componentes está el crecimiento que pueden ser prevenidos o tratados.

## **Evaluación del crecimiento**

Es el fragmento de un taller integral que va como un eje cerca de las actividades de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. La UNICEF, para la evaluación de la niñez usa como evaluador a la antropometría que es una técnica empleada para la valoración del desarrollo, esto luego se verifica en las dimensiones fisiológicas y en la estructura universal del organismo del niño las medidas más importantes es el peso y talla esto va proporcionar información para identificar anomalías en el crecimiento y brindar algún seguimiento con la madre<sup>54</sup>.

## **Indicadores antropométricos**

El INEI<sup>48</sup> en el Manual de Antropometría indica las medidas correctas que ayudarán a los profesionales de enfermería a conocer el estado nutricional en el que se encuentra el niño. En el caso de la medida de peso y talla va a permitir obtener medidas de alta calidad y ayudarán a seguir con el diagnóstico nutricional en los indicadores de medidas se tiene a:

### **Peso para la edad (P/E)**

Esta es la principal ventaja de no tener que medir la estatura, y también existe la desventaja de no diferenciar entre niños desnutridos o promedios, así como niños con sobrepeso, o niños bajos y bien nutridos<sup>48</sup>.

### **Peso para la talla (P/T)**

Este indicador permite diagnosticar desnutrición o sobrepeso en niños, independientemente de su edad. La principal limitación es el grado de dificultad y la magnitud del error asociado con el altímetro<sup>48</sup>.

### **Peso talla para la edad**

Va a permitir valorar si presenta un atraso en el desarrollo que universalmente se coliga a la deficiencia nutricional por algunos periodos largos y en algunos casos difíciles del desarrollo. Los avances que hace en el niño, la talla no es repentina si no van aumentando de poco en poco en el peso lo mismo<sup>48</sup>.

### **Desarrollo**

Speranza<sup>55</sup> refiere que el proceso en el que las especies vivientes conseguirán gran cabida practica sobre madurez que hará la persona es influenciado de forma genética, biológico, psicológico, sexual y nutricional.

## **TEORÍA DE ENFERMERÍA**

### **Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

En esta teoría presentan diversas definiciones sobre la atención humana que están basándose en los elementos esenciales entre ellas están: (i) Interacción enfermera-paciente.

Para Watson, el cuidado de las personas va de la mano de los valores, la voluntad y el compromiso, esta teoría se basa en el conocimiento y los procedimientos de cuidado, y las enfermeras son las protectoras de los pacientes en el estado de mejora y preservación de la humanidad. (ii)

Campo fenomenológico: Expresa lo correspondiente de la persona en su experiencia humana en este abarca los sentimientos, sensaciones, pensamientos y creencias.

Relación de cuidado transpersonal: Para Jean Watson las relaciones interpersonales de cuidado se caracterizan por la obligación moral del enfermero de proteger y promover la dignidad humana, es decir, de demostrar preocupación por el bienestar del usuario. (iv) Momento del cuidado: El cuidado se brinda en todo momento con todo el colectivo de salud, pero en especial la enfermera es la que está en todas las ocasiones del usuario es la que apoya de manera sentimental como física<sup>56</sup>.

Las enfermeras tienen un rol importante y es la promoción y la prevención para poder llegar a cabo con esto en el caso del servicio de CRED motivando a las madres y explicarles lo importante es que sus hijos acudan a este servicio ya que puede prevenir algún retraso o evitar alguno. En la actualidad lo que una enfermera del servicio de CRED quiere llevar a cabo es que disminuya los riesgos que existen como es la desnutrición, retrasos psicomotores, lenguaje entre otros.

Las enfermeras para evitar esto debe empezar con la satisfacción de las madres ya que ellas al ver que la atención que le brindan a sus niños, la preocupación que demuestran, el ambiente, sensibilidad, respeto si todo esto es de forma positiva para ellas asistirán sin falta a ningún control y se podrá evitar los riesgos y los retrasos en los niños, esto ayudara a proporcionar el bienestar en ellas y se mantendrá como compromiso la mejora en la atención que se les brindara en el servicio de CRED .

### **II.c. Hipótesis**

No corresponde por ser estudio descriptivo.

Hernández<sup>57</sup> manifiesta que en las investigaciones de tipo descriptivo es común que no se encuentre hipótesis ya que esta es una suposición hecha a partir de unos datos que servirá para una argumentación es decir es de

forma de afirmación concreta eso quiere decir cuando se quiere poner a prueba una teoría ese es el motivo por el cual este estudio no tiene hipótesis.

#### **II.d. Variable**

Satisfacción de madres de preescolares

#### **II.e. Definición Operacional de Términos**

**Satisfacción:** La satisfacción es sensación de las madres cuando se cumple un hecho o una acción importante para la persona, esto quiere decir que es el bienestar o placer en el estado de ánimo de ella.

**Madre:** Es la etapa de la mujer la cual con el tiempo del crecimiento su sistema reproductor va a madurar y va a poder dar a luz a un ser humano, es una sensación de sentimientos y emociones muy fuertes que las madres sienten al momento de que sienten el apego del pecho de ellas contra su hijo.

**Preescolar:** Es una de las etapas de la vida del cual está entre los 2 a 5 años, donde el niño está desarrollando sus emociones, lenguaje y psicomotricidad es la etapa más importante ya que es donde ellos pueden experimentar y jugar al mismo tiempo.

**CRED:** Es el servicio donde acuden los recién nacidos hasta los 5, años y son ayudados por los expertos de salud para evitar retrasos y riesgos en la salud del niño.

**Enfermería:** Conjunto de estudios para el cuidado humanizado, enfermería es la profesión del cuidado ya que es la prestación de servicios al humano desde que se fecunda hasta la expiración humana.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **III.a. Tipo de estudio**

La investigación que se realizó es de enfoque cuantitativo, de método descriptivo de corte transversal y no experimental. Para Hernández<sup>57</sup>, en la materia del procedimiento de cuantificación, el muestreo, la recopilación y el análisis de información son etapas que ocurren casi simultáneamente, el método descriptivo tiene como objetivo identificar los rasgos, cualidades y rasgos de una persona en otras palabras, solo buscan medir o recopilar datos de forma independiente o en grupo acerca de las variables a las que hacen referencia.

### **III.b. Área de estudio**

El presente estudio se realizó Centro de salud Pachacamac se localiza en la Avenida Colonial S/N con Castilla distrito de Pachacamac tiene una referencia estar a unas cuadras del pasaje de los Incas. El Centro atiende diferentes especialidades como nutrición, laboratorio, farmacia, medicina general, obstetricia, CRED, inmunización, emergencia 24 horas, en la actualidad también está apoyando con las inmunizaciones y pruebas de Covid- 19, entre otros servicios que brindan, asisten una gran demanda de pacientes, en específico las madres que acuden con sus hijos al servicio de crecimiento y desarrollo.

### **III.c. Población y muestra**

La población del presente trabajo estuvo constituida por 150 madres de preescolares que son atendidas en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Pachacamac. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 50 madres siendo una muestra no probabilística seleccionada por conveniencia ya que por motivo de la pandemia la atención es por citas, sin embargo, se aseguró que las madres cumplieran con los criterios de inclusión.

**Criterios de inclusión:**

- Madres mayores de 18 años.
- Madres de niños preescolares
- Madres que asistieron al servicio de CRED de manera continua.

**Criterios de exclusión:**

- Madres que asisten con sus niños por primera vez
- Madres menores de 18 años
- Madres que posean infantes mayores de 5 y menores de 2 años

**III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para la obtención de los datos de esta investigación se empleó por lo mismo que se permitió identificar las tres dimensiones evaluadas en la identificación de la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda enfermería en el área de CRED.

El cuestionario fue modificado por la autora del proyecto, constara de 25 interrogaciones, en la cual cada una de ellos tiene como opciones de respuestas SIEMPRE con puntaje (2), A VECES puntaje (1) y NUNCA puntaje (0)<sup>58</sup>.

Para la medición de la variable se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss considerando que el puntaje total del instrumento es de 50 puntos:

- **Satisfacción alta** : 40 - 50 puntos
- **Satisfacción media** : 28 - 39 puntos
- **Satisfacción baja** : 0 - 27 puntos

Esta entrevista tuvo como tiempo de recolección de datos de 15 días y a la hora de la entrevista 20 minutos por persona. Según la escala de Likert

corresponden a lo siguiente<sup>50</sup>:

- **Nunca** : 0
- **A veces** : 1
- **Siempre** : 2

El instrumento estuvo dividido en dos partes, uno fue la entrevista, donde se buscó conocer la información general como origen, la edad de tanto de la progenitora como de su hijo, regularidad con la que acude, nivel de formación de la progenitora y fecha de nacimiento del infante; y la otra fue el cuestionario SERVQUAL que fue adecuado para el nivel de satisfacción en la atención en el área de CRED que fue validado por 5 jueces expertos que estuvieron compuesto por enfermeras entendidas en el tema.

### **III.e. Diseño de recolección de datos**

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y los objetivos del estudio se presentó una solicitud dirigida a la DIRIS Lima Sur por mesa de partes virtual para que autorice la recolección de datos. Una vez aceptado el permiso se organizó una sala vía Zoom donde se encontraban varios expositores y jueces al finalizar la presentación del proyecto de tesis, ellos realizan una serie de preguntas con la finalidad de la aceptación o rechazo, este proyecto fue aceptado y se recogió la carta del permiso en la DIRIS LS sede Barranco.

Luego de obtener el permiso, se acudió al Centro de Salud Pachacamac para solicitar a la dirección la autorización necesaria para realizar las encuestas a las madres. Después, se presentó a las Licenciadas a cargo el motivo por el cual se asistió en el servicio de CRED. Luego, se empezó con el saludo y la presentación a las madres; se explicó el motivo de la investigación y se solicitó su participación del estudio previo consentimiento

informado.

Durante la investigación, se tomaron en consideración los sucesivos principios éticos del Informe de Belmont.

Una es la justicia, por la cual todos los colaboradores fueron tratados de manera justa e igualitaria sin discriminación durante todo el proceso de investigación.

La confidencialidad donde todos los datos se manejaron de forma confidencial y no se comunicó a nadie fuera del estudio. Los resultados no mostraron ninguna información personal porque estuvo encriptado, Por lo tanto, los participantes no pueden ser identificados.

La beneficencia donde la información que se obtuvo de la evaluación fue mostrada al Centro médico para llevar a cabo los puntos negativos y mejorar la atención brindada por el personal de enfermería de crecimiento y desarrollo. Al final del proceso de recolección de datos, cada participante recibió una publicación elaborada por el Ministerio de Salud.

La no maleficencia donde no hay riesgo en la competencia y no habrá riesgo para los colaboradores

Autonomía en la investigación se utilizó el consentimiento informado, los participantes tienen la capacidad de actuar libre y conscientemente, sin condicionantes externos.

### **III.f. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se desarrolló los siguientes criterios:

- Codificación de variables; se clasificó y codificó los ítems previo vaciamiento de datos.
- Asignación de puntaje de información: fueron clasificados y ordenados manualmente.

- El procesamiento se utilizó el software estadístico Microsoft Excel 2016. La producción de la tabla de la matriz fue la que almacenó los datos recolectados.
- Para la categorización de la información se distribuyó en porcentajes y frecuencias mediante de tablas. También para la exposición de datos de los resultados se realizaron tablas de frecuencia, porcentaje y gráficos fue realizada con SPSS.

Para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva, análisis porcentual para obtener los resultados de la investigación tomando en cuenta el cuestionario de satisfacción que se realizara en las madres 2 a 5 años que asisten al servicio de CRED.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADO

### IV.a. Resultados

Tabla 1.

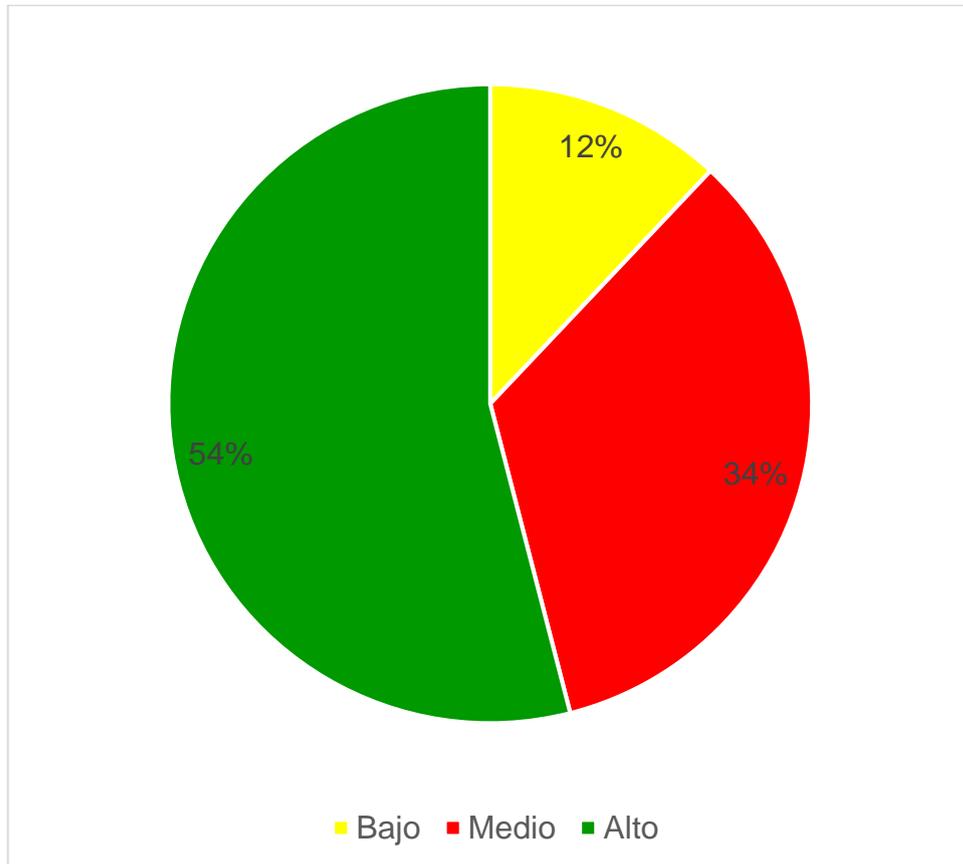
**Datos generales de las madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022**

Datos general	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-26 años	28	56,0
	27-35 años	17	34,0
	36-45 años	5	10,0
Procedencia	Costa	38	76%
	Sierra	7	14%
	Selva	3	6%
	Venezuela	2	4%
Grado de instrucción	Analfabeta	6	12%
	Primaria	3	6%
	Secundaria	34	68%
	Técnico	5	10%
Frecuencia con la que asiste a CRED	Estudios superiores	2	4%
	A veces	18	36,0
	Siempre	32	64,0
Edad del niño	2 años	15	30,0
	3 años	16	32,0
	4 años	13	26,0
	5 años	6	12,0

Las madres de los preescolares tienen edades en su mayoría 18 – 26 años 56 % (28), la mayoría son procedentes de la costa 76% (38), en cuanto al grado de instrucción los estudios, la mayoría de las participantes estudiaron secundaria 68 % (34), la asistencia que frecuentan las madres resultó de siempre 64 % (32) y tienen a sus niños la mayoría de 3 años 32 % (16).

**Gráfico 1.**

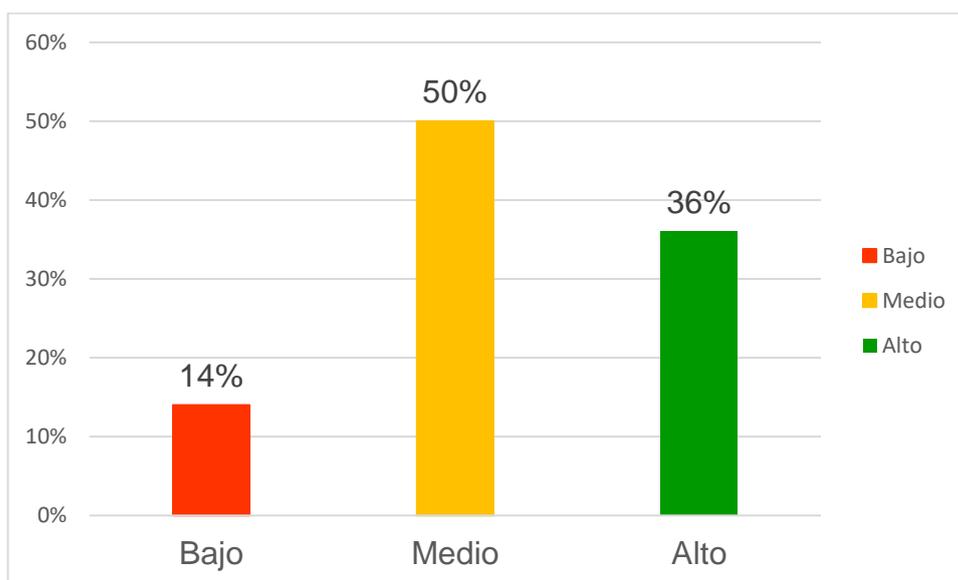
**Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022**



Las madres de los preescolares tienen un alto nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería, ello se evidencia con el 54% (27) siendo alto, siguiendo del nivel medio con el 34% (17) y el nivel bajo con 12% (6).

**Gráfico 2.**

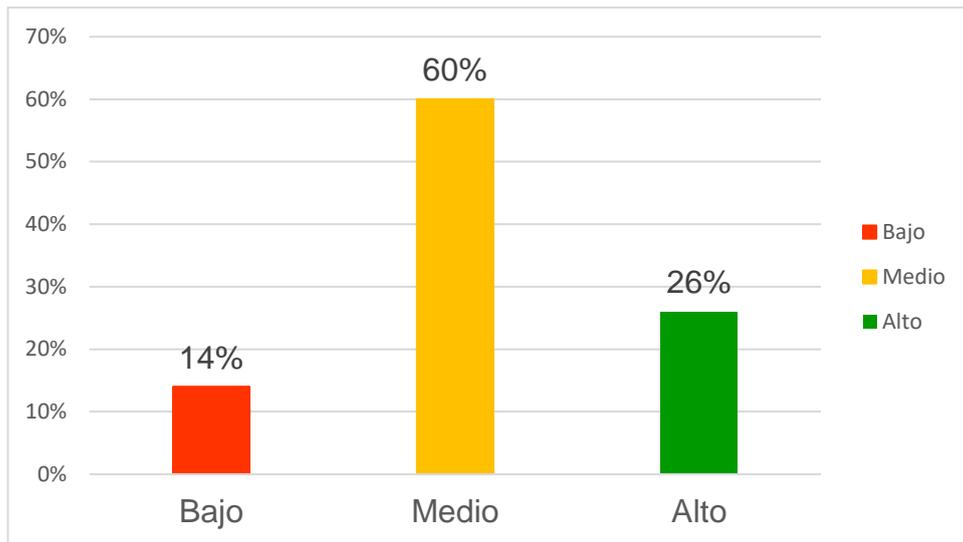
**Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión humana**



Las madres de los preescolares tienen un nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según dimensión humana el 50% (25) es media, siguiendo del nivel alto con 36% (18) y el nivel bajo con 14% (7).

**Gráfico 3.**

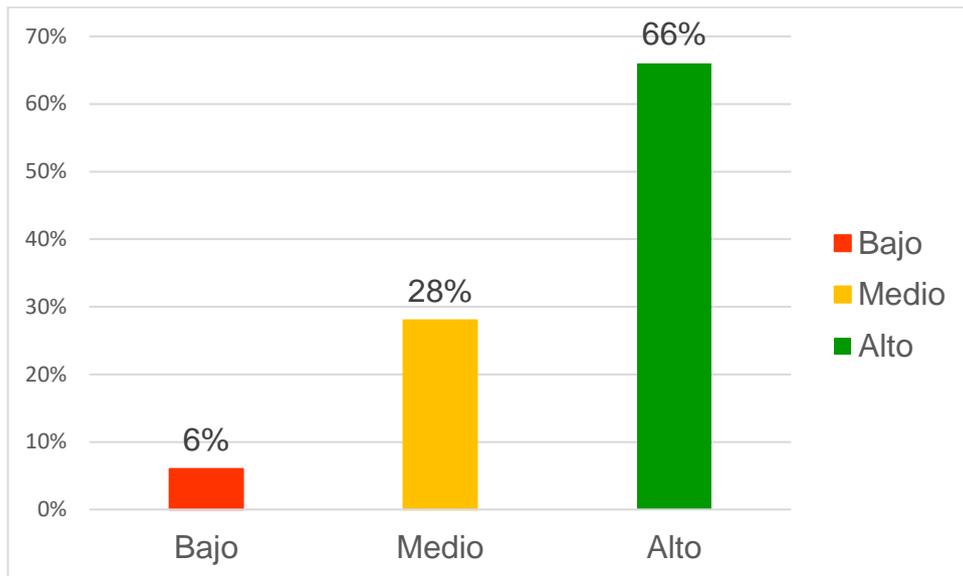
**Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión técnica – científico**



Las madres de los preescolares tienen un nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según dimensión Técnico – Científico, representado por el 60% (30) es medio, siguiendo con el nivel alto 26% (15) y el nivel bajo con 14 % (5).

**Gráfico 4.**

**Nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022, según dimensión entorno**



Las madres de los preescolares tienen un nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según la dimensión entorno 66% (33) es alto, siguiendo del nivel medio con 28% (14) y el nivel bajo con 6% (3).

#### **IV.b. Discusión**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre, 2022. Para ello, se procedió a la aplicación de un cuestionario a las madres de preescolares que son atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Pachacamac. Los hallazgos se explican a continuación, los cuales fueron contrastados con los estudios previos y las teorías existentes sobre la variable principal.

Mediante el trabajo de campo se logró evidenciar a través de los datos generales que las madres de los preescolares investigadas la mayoría de ellas son madres jóvenes entre 18 – 26 años 56 %, el 34 % son madres adultas jóvenes entre 27 y 35 años y el 10 % son madres adultas de 36 y 45 años, siendo en su mayoría procedentes de la costa del Perú el 76%, sierra un 14%, selva 6% e inmigrantes del país de Venezuela el 4%

En cuanto al grado de instrucción en su mayoría cursaron secundaria 68%, analfabetas 12%, técnico 10%, primaria 6% y estudios superiores 4%; la asistencia que frecuentan las madres al servicio de CRED es de siempre 64 % y a veces con 36%, la mayoría de madres sus niños tienen 3 años de edad con 32% siguiendo 2 años con 30%, 4 años 26% y 5 años 12%. Esto quiere decir que en la actualidad la mayoría de niños atendidos han nacido durante la pandemia y son madres jóvenes que necesitan que el personal de salud promueva la planificación familiar.

Según la mayoría de madres de los preescolares encuestadas manifiestan un alto nivel de satisfacción 54% sobre la atención de enfermería recibida, también se evidenciaron nivel medio 34% y bajo con 12%. Tales hallazgos coinciden con la investigación de Ticlla<sup>16</sup>, quien identificó que el 45.8% de las progenitoras presentaron un grado alto de satisfacción, el 41.7% medio y en el 12.5 % fue bajo.

Ello significa que las madres de familia demostraron tener una satisfacción alta con la atención recibida por el personal de enfermería, sobre todo con el tiempo de espera para la atención y con la capacidad reflejada por el personal de enfermería. También, se identificó coincidencias con el estudio de Viris<sup>15</sup>, donde se determinó que la mayoría de los padres se mostraron satisfechos con el servicio recibido por los profesionales de la salud 95% y con la ayuda que recibieron del mismo 91%.

Sin embargo, se encontraron discrepancias con algunos estudios nacionales. Uno de ello es la investigación de Sandoval<sup>19</sup>, quien identificó que el 74% de las madres percibieron un nivel medio de satisfacción con la atención de enfermería brindada en el control CRED, en el 15% fue alta y en el 11% baja. Por su parte, Minaya y Bustios<sup>21</sup> evidenció que el nivel de satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de CRED fue medio 48.4%, seguido de un nivel alto 45.5%.

También, en la investigación de Quispe y Tornero<sup>20</sup> se identificó que el 56.8% de los padres de familia presentaron satisfacción moderada con el servicio recibido en el consultorio de CRED, mientras que el 16.57% se mostraron insatisfechos. Al respecto se puede mencionar que las características sociodemográficas de las madres como el grado de instrucción y la edad pueden influir en el nivel de satisfacción con la atención recibida.

Por su parte, Arteaga<sup>18</sup> halló que el 86.7% de las progenitoras se encontraron insatisfechas con la atención recibida durante el control CRED en sus hijos, es decir, manifestaron estar insatisfechas en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Ello significa que la experiencia de los padres puede determinar una amplia gama de necesidades de atención de enfermería, lo que puede sustentar la presencia de niveles bajos de satisfacción, a comparación de los evidenciado en el presente estudio.

Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según la dimensión humana, se logró identificar que las madres de los preescolares tienen un nivel de satisfacción medio representado por un 50%, alto 36%, bajo 14%. Tales hallazgos difieren con lo evidenciado en el estudio de Sandoval<sup>19</sup>, quien identificó que las madres de familia presentaron un grado medio de satisfacción en la dimensión humana.

También, en el estudio de Delgado<sup>17</sup> se evidenció que el 62.87% de las madres se encontraron moderadamente satisfechas en la dimensión humana, siendo el nivel que más predominó en el estudio. Al respecto, es importante enfatizar que la dimensión humana hace referencia a la conducta humanística de la prestación de servicios, considerada un factor importante en el área de la salud.

En efecto, la atención de enfermería debe involucrar la dimensión humana, tomando en cuenta aspectos como la empatía, comprensión, comunicación, respeto, entre otros. Tales características se identificaron en el presente estudio, pues las madres de familia afirmaron que el profesional de enfermería tuvo un trato de respeto hacia el preescolar y a ella misma durante la consulta; además, indicaron que la enfermera mostró importancia hacia los problemas de conducta que tuviera el preescolar y buscó la forma adecuada de transmitir información sobre la salud del niño.

Además, la comunicación efectiva entre las familias y los proveedores de atención médica es esencial para establecer una relación de confianza mutua, minimizar el conflicto y mejorar la satisfacción de los padres con el cuidado.

En relación con el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según la dimensión técnico-científico, se logró identificar que el 60% de las madres de los preescolares presentaron satisfacción media, siguiendo con la satisfacción alta con 26 % y baja con 14%.

Ello significa que las progenitoras estaban satisfechas con la información

brindada por el profesional de enfermería sobre la salud del niño; indicando que tenían los conocimientos y las habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Sandoval<sup>19</sup>, quien identificó que las madres de familia presentaron un grado medio de satisfacción en la dimensión técnico-científico.

También, en el estudio de Delgado<sup>17</sup> se evidenció que el 67.8% de las madres se encontraron moderadamente satisfechas con la atención recibida según la dimensión técnico-científico, siendo el nivel que más predominó en el estudio.

Estos factores pueden generar mayores expectativas de los padres hacia los equipos de enfermería. Una disparidad entre las expectativas de los padres y la atención que realmente reciben se traduce en una puntuación más baja en la evaluación de la satisfacción con los servicios. Además, el desarrollo de la competencia de cuidado de los padres a medida que el niño crece y el proceso de adquirir experiencia, también relacionado con la enfermedad, implica una mayor evaluación de los servicios.

De acuerdo con el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería según la dimensión entorno, se evidenció que el 66% de las madres de los preescolares presentaron satisfacción alta, la satisfacción media estuvo representada por el 28%, y baja por el 6%. Tales hallazgos difieren con lo evidenciado en el estudio de Sandoval<sup>19</sup>, quien identificó que las madres de familia presentaron un grado medio de satisfacción en la dimensión entorno.

Así mismo, en la investigación de Delgado<sup>17</sup> se evidenció que el 40.7% de las madres se encontraron moderadamente satisfechas con la atención recibida según la dimensión entorno, siendo el nivel que más predominó en el estudio. Estas discrepancias se pueden relacionar a las diferentes características sociodemográficas presentadas en cada muestra analizada.

Para Watson el cuidado se caracteriza por la obligación moral del

enfermero de proteger y promover la dignidad humana, es decir, demostrar preocupación por el bienestar del preescolar, la enfermera es la que está en todas las ocasiones del niño es la que apoya de manera sentimental como física, para evitar esto debe empezar con la satisfacción de las madres ya que ellas al ver que la atención que le brindan a sus niños, la preocupación que demuestran, el ambiente, sensibilidad, respeto si todo esto es de forma positiva para ellas asistirán sin falta a ningún control y se podrá evitar los riesgos y los retrasos.

Las enfermeras tienen un rol importante y es la promoción y la prevención para poder llegar a cabo con esto en el caso del servicio de CRED motivando a las madres y explicando lo importante es que sus hijos acudan a este servicio ya que puede prevenir algún retraso o evitar alguno. En la actualidad lo que una enfermera del servicio de CRED quiere llevar a cabo es que disminuya los riesgos que existen como es la desnutrición, retrasos psicomotores, lenguaje entre otros.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **V.a. Conclusiones**

- Se determinó que el nivel de satisfacción de las madres de preescolares en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Pachacamac fue alto, seguido de un nivel medio y el nivel bajo.
- Se identificó que el nivel de satisfacción de las madres de preescolares según dimensión humana en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Pachacamac fue medio, seguido de un nivel alto y el nivel bajo.
- Se identificó que el nivel de satisfacción de las madres de preescolares según la dimensión técnico-científico en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Pachacamac fue medio, seguido de un nivel alto y nivel bajo.
- Se identificó que el nivel de satisfacción de las madres de preescolares según la dimensión entorno en la atención de Enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Pachacamac fue alto, seguido de un nivel medio y nivel bajo.

## **V.b. Recomendaciones**

- Se recomienda a las instituciones de salud, realizar capacitaciones dirigidas a los profesionales de enfermería, con la finalidad de fortalecer la calidad de atención brindada a los niños preescolares en el servicio de CRED, incrementando el grado de satisfacción en las madres de familia.
- Se sugiere al centro de salud de Pachacamac, desarrollar talleres de apoyo a los profesionales de enfermería a fin de fortalecer las habilidades humanas, con el fin de brindar un cuidado más humanizado y holístico a los niños preescolares que acuden al centro y a pacientes en general.
- Se recomienda al centro de salud seguir indagando sobre el nivel de satisfacción sobre la atención brindada en otras áreas de la institución, con la finalidad de conocer si las capacidades y habilidades actuales de los profesionales de enfermería son suficientes para cumplir de forma eficiente con sus funciones y asegurar la calidad del servicio brindado a la población en general.
- Se recomienda al centro de salud de Pachacamac realizar las coordinaciones necesarias para la implementación de equipos sofisticados y de calidad que contribuyan a mejorar la atención del usuario de forma rápida y efectiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Moreno M, Interrial M. Calidad y Seguridad en la Atención del paciente. Evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería. Primera edición. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.; 2016.
2. Suarez, A. Metas mundiales de nutrición 2025. Documento normativo sobre retraso del crecimiento [Internet]. 2012 [acceso: 17 de octubre de 2021]; Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255735/WHO\\_NMH\\_NHD\\_14.3\\_spa.pdf?ua=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255735/WHO_NMH_NHD_14.3_spa.pdf?ua=1)
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [Internet] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2015 [Consultado 3 May 2020]; 10.1:1. Disponible en: <https://n9.cl/qjsli>
4. Paule K, Grant E, Scarpetta S, Edward T. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Grupo Banco Mundial [Internet]. 2018 [Consultado 11 Jul 2021]; 4:1-2 Disponible en: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documentsreports/documentdetail/482771530290792652/delivering%02quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
5. Calderón A. La mala calidad de la atención de salud mata. Banco Interamericano de Desarrollo [Internet]. 2018 [Consultado 11 Jul 2021]; 3:1-2. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de%02salud-mata/>
6. Fernández M, Sangopanta G, Espinoza L, Abril R, Guadalupe S, Quispe G. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría. Estudios públicos [Internet]. 2016 [Consultado 29 Dic 2021]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194290>

7. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención permanente Cap. De Cunén, Quiche [Tesis de Grado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017.
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Resultados definitivos de los censos nacionales 2017-Tomo I [Internet]. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2018. [Consultado 11 Jul 2021]. Disponible en: <https://n9.cl/cla54>
9. Alvarez M. Madres adolescentes y su relación con el crecimiento y desarrollo del niño de 0 a 2 años 6 meses de edad en el Hospital Básico Baños [Tesis de Grado]. Tungurahua: Universidad Técnica de Ambato; 2013. Recuperado a partir de: <https://n9.cl/80lul>
10. Ministerio de Salud (MINSA). Política nacional de calidad en salud [Internet]. Lima – Perú: Ministerio de Salud; 2009 [Consultado 10 May 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/f6qpp>
11. Ministerio de Salud (MINSA). Resolución Ministerial para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2017. Disponible en: <https://n9.cl/l9arp>
12. Vignolo J, Vacarezza M, Álvarez C, Sosa A. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. Arch. Med Int [Internet]. 2011 [Consultado 9 May 2020]; 33(1):7-11. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-423X2011000100003&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-423X2011000100003&lng=es)
13. Ministerio de Salud (MINSA). Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. Código CIE-10: Z00.1 [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2011. Disponible en:

[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)

14. Chacón I. Nivel de satisfacción de las madres en la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Micaela Bastidas Ate 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma; 2018.
15. Kaiser S, Lillevik C, Martinussen M. Parent satisfaction with child health centres for children 0–5 years old in Norway: A cross-sectional study. Nord J Nurs Res [Internet] 2021 [Consultado 11 Nov 2021]; 42(3). Disponible en:  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/20571585211031133>
16. Ticlla M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el Control CRED. Centro de Salud Lajas, Chota-2020 [Tesis de pregrado] Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4837>
17. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño. Centro de salud Morro Solar-Jaén, 2019 [Tesis de pregrado]. Jaén (Perú): Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.
18. Arteaga M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el Control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020 [Tesis de pregrado]. Huancayo (Perú): Universidad Peruana del Centro; 2020.
19. Sandoval T. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud “Gustavo Lanatta Lujan-

Lima-Norte, 2019 [Tesis de pregrado]. Lima (Perú): Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.

20. Quispe HR, Tornero EC. Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Condorrillo – Chincha – 2018. [Tesis de pregrado]. Chincha – Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
21. Minaya J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019 [Tesis de pregrado]. Lima (Perú): Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
22. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, Bogotá, Colombia [Internet] 2007 [Consultado 31 May 2020]; 6 (13): 1-30 Disponible en: <https://n9.cl/o0hlm>
23. Chang M, Alemán MC, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana Med Gen Integr [Internet] 1999 [Consultado 31 May 2020]; 15(5):541-547.
24. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet] 2008 [Consultado 12 Jun 2020]; 34(4):1561-3127. Disponible en: <https://n9.cl/vrq02>
25. Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México: Editorial Prensa mexicana; 1990.
26. Wittaker J. Psicología. México: Editorial Interamericana; 1987.
27. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública [Internet] 2004 [Consultado 12 Jun 2020]. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662004000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662004000100004&script=sci_arttext)

28. Asociación de Academias de la Lengua Española. Diccionario de la Lengua Española. [Internet]. España: Edición del Tricentenario; 2014 [Consultado 14 Jun 2020]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>.
29. Alvares N. Enfermera Madrid. España: Diaz de Santos; 1998.
30. Farley H., Enguidanos ER., Coletti CM, Pinzon T, Reed K, Wiler, JL. Patient Satisfaction Surveys and Quality of Care: An Information Paper [Internet] 2014 [Consultado 14 Jun 2020]; 64(4): 351-357. Disponible en: <http://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.02.021>
31. Lyu H, Wick E, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care [Internet] 2013 [Consultado 14 Jun 2020]: 148(4): 362-367. Disponible en: <http://doi.org/10.1001/2013.jamasurg.270>
32. Santana J, Bauer AE, Minamisava R, Queiroz AL, Gomes MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] 2014 [Consultado 21 Jun 2021]; 22(3):454–460. Disponible en: <http://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>
33. Quispe V. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa - 2013. [Tesis pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible en: <https://n9.cl/qja6l>
34. Sihuin E., Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet] 2015 [Consultado 22 Jun 2021]; 32(2): 299– 302. Disponible en: <https://n9.cl/rayn>

35. Berríos M. Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social [Internet]. Lima – Perú: Diario La República; 29 Ene 2015 [Consultado 20 May 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/2kdd3>
36. Rojas J, Silva C. (2016). Conocimiento materno sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario de vacunas en el niño menor de 5 años Centro de Salud Liberación Social. Trujillo 2016 [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
37. Vilca F. Nivel de conocimientos sobre vacunas aplicadas en los adolescentes de la I.E Independencia, Puno, 2014 [Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2015.
38. Sifuentes, O. 2016. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional docente de Trujillo [Tesis de Postgrado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
39. Purizaga LY. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015 [Tesis de pregrado]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
40. Guevara SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José” – 2012. [Tesis de pregrado]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
41. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México, DF: Mc. Graw – Hill; 2014.
42. Doño NM. Factores asociados a niñas y niños no vacunados y a los que no completan el esquema básico de vacunación de la República de Guatemala [Tesis de pregrado]. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landivar; 2012.

43. Villalva R. Calidad en la Atención Primaria de Salud. Enfermería Global [Internet] 2007 [acceso 22 Junio de 2020]; N°10. Disponible en: <https://n9.cl/5zewq>
44. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet] Lima: MINSA; 2007.
45. Vásquez RP. Conocimiento, actitudes y prácticas en lactancia materna de las madres que acuden al Centro de Salud San Luis, 2009 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
46. Chinchay T, De la Cruz T. Rol de la madre en el cuidado del crecimiento y desarrollo del lactante menor, Centro de Salud de Pítipo- 2015 [Tesis de pregrado]. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.
47. Jaramillo L. Los padres Socios en el Cuidado de los Niños. Bogotá, Colombia: Universidad del Norte; 2004.
48. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta demográfica y de salud familiar. Nacional y Departamental [Internet]. Lima-Perú: INEI; 2014 [Consultado 25 Junio de 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/56q7c>
49. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012 – 2021 [Internet]. Lima – Perú: MIMP; 2012 [Consultado 18 Septiembre de 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/c811e>
50. Ministerio de Salud (MINSA). Norma Técnica N° 063 - MINSA/DGSP-V.01 “Norma técnica de salud para la implementación de listado priorizado de intervenciones sanitarias garantizadas para la reducción de la desnutrición crónica infantil y salud materno neonatal” [Internet]. Lima – Perú: MINSA; 2009 [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en:

<https://n9.cl/md1im>

51. Mellado HC. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis de pregrado]. Lima (Perú): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689>
52. Sivana MK, Tarraga CR. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios de CRED. C.S Ciudad de Dios Yura – Arequipa 2015 [Tesis de pregrado]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2015. Recuperado a partir de: <https://n9.cl/dmlk9>
53. Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI). Guía para la atención integral del niño de 0 a 5 años [Internet]. República Dominicana: OEI; 2014 [Consultado 12 Ago 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/py8n0>
54. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Evaluación del crecimiento de niños y niñas [Internet]. Salta: UNICEF; 2012 [Consultado 25 Ago 2021]. Disponible en: <https://n9.cl/gwmih>
55. Speranza A. El desarrollo infantil en el 1er. año de vida: Interacciones, el valor de lo cotidiano en la organización subjetiva. Buenos Aires: Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Maternidad e Infancia; 2013.
56. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [Consultado 25 de Ago de 2021; 9(2): [127-136]. Disponible en: [Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides](#)

[Carrión. Lima- Callao, 2015. | Revista Enfermería Herediana \(upch.edu.pe\)](#)

57. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 1ra edición. México, DF: Mc. Graw – Hill; 1991.
58. Ministerio de Salud (MINSA). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud [Internet]. Lima – Perú: MINSA; 2012 [Consultado 20 Jul 2019]. Disponible en: <https://n9.cl/u9fa>

## BIBLIOGRAFÍA

Alvares N. Enfermera Madrid. España: Diaz de Santos; 1998.

Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería .Centro de atención permanente Cap. De Cunén, Quiche [Tesis de Grado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017.

Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México: Editorial Prensa mexicana; 1990.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México, DF: Mc. Graw – Hill; 2014.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 1ra edición. México, DF: Mc. Graw – Hill; 1991.

Jaramillo L. Los padres Socios en el Cuidado de los Niños. Bogotá, Colombia: Universidad del Norte; 2004.

Ministerio de Salud (MINSAL). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet] Lima: MINSAL; 2007.

Moreno M, Interrial M. Calidad y Seguridad en la Atención del paciente. Evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería. Primera edición. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.; 2016.

Speranza A. El desarrollo infantil en el 1er. año de vida: Interacciones, el valor de lo cotidiano en la organización subjetiva. Buenos Aires: Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Maternidad e Infancia; 2013.

Wittaker J. Psicología. México: Editorial Interamericana;1987.

**ANEXO 1:  
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALOR FINAL</b>
<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES</b>	La satisfacción de las madres es el sentimiento que se cubre cuando se cumple las expectativas en la atención que se le brindara a su preescolar por parte de la enfermera en el área de CRED, ya que ayudara con el seguimiento del crecimiento y desarrollo del preescolar siendo un impacto vital para el desarrollo neurológico y otros como cognitivo, emocional y social.	Es el placer de la madre sobre el cumplimiento de la atención que recibirá el preescolar en el servicio de CRED el estudio se desarrollara en el Centro de salud Pachacamac tiene como dimensiones: - Humana -Técnico científico -Entorno A través del cuestionario de Nivel de satisfacción que tendrá como valor final es a veces, nunca, siempre.	Humana	-Cordial -Respetuosa -Postura -Higiene adecuado y vestimenta adecuada -Racional -Ético	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>  - Alta (40 A 50 puntos) - Media (28 a 39 puntos) -Baja (0 a 27 puntos)
			Técnico - científico	-Promoción de la salud -Cuidado asistencial -Cuidado preventivo	
			Entorno	-Limpieza -Orden -Privacidad - Infraestructura	

**ANEXO 2:  
INSTRUMENTO**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE PREESCOLARES EN LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO,  
CENTRO DE SALUD PACHACAMAC, 2022**

Buenos días soy la estudiante KARLA BENITES TASAYCO de la Facultad de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista y estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE PREESCOLARES EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PACHACAMAC, SEPTIEMBRE 2022”** Se requiere su cooperación mediante respuestas honestas a las preguntas a continuación, lo que indica que los datos están anonimizados. Gracias de antemano por participar en el estudio. En las instrucciones a continuación, se le presentará una serie de afirmaciones que debe responder al elegir solo una alternativa como respuesta.

Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N)

**Datos Generales**

Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Frecuencia con la que asiste a CRED: \_\_\_\_\_

Del niño(a) Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_

	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>SIEMPRE (2 Pts)</b>	<b>A VECES (1 Pts)</b>	<b>NUNCA (0 Pts)</b>
	<b>HUMANA</b>			
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saluda a usted y al niño de forma verbal.			
2	La comunicación e información de la enfermera fue de manera clara.			
3	La enfermera trato con respeto al preescolar como a usted durante la consulta.			
4	Durante la atención el tono de voz de la enfermera fue de manera adecuada.			
5	La enfermera le brinda información con palabras sencillas para realizar los procedimientos con el preescolar al momento del chequeo.			
6	La enfermera le vuelve a explicar o pregunta si entiende la información que le brindo.			
7	La enfermera le informa sobre la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad del preescolar.			
8	La enfermera muestra demuestra importancia a los problemas de conducta que tuviera el preescolar como: llanto, riesgos de retraso, problemas con la anemia entre otros.			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles del preescolar y/o felicita por haber acudido.			
	<b>TÉCNICO – CIENTÍFICO</b>			
10	La enfermera brinda la importancia del peso y talla del preescolar.			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de			

	CRED explicando el estado nutricional del preescolar.			
12	La enfermera se lava las manos antes y después de examinar al preescolar.			
13	La enfermera tiene el uso de la mascarilla y todos los equipos de protección durante la atención con su niño.			
14	La enfermera demuestra carisma, empatía y habla con el preescolar cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño como por ejemplo el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza materiales como una de ellas los juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño para que no se aburra.			
17	La enfermera aclara sus dudas sobre la crianza de su niño.			
18	La enfermera educa sobre los cuidados que debe realizar en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante algún problema detectado en la salud del preescolar, la enfermera le informa y lo deriva al área especializada.			
20	El tiempo de espera para la atención del preescolar y el tiempo que dura la atención es un tiempo que usted toma como adecuado.			
	<b>ENTORNO</b>			

21	El consultorio de CRED se encuentra limpio, ordenado y tiene folletos de información.			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para el preescolar como puede ser los colores, adornos, luz y calor”.			
23	Se mantiene la privacidad durante el control del preescolar			
24	La infraestructura es adecuada para el preescolar.			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios los cuidados por la pandemia (alcohol, lavadero, etc.)			
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>				

LEYENDA:

- 2 = SIEMPRE : Cuando lo realiza siempre.
- 1 = AVECES : Cuando lo realiza casi siempre.
- 0 = NUNCA : Cuando nunca realiza esa actividad.

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!**

**ANEXO 03:  
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

ÍTEMS	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	JUEZ 04	JUEZ 05	P VALOR
01	1	1	1	1	1	0.0313
02	1	1	1	1	1	0.0313
03	1	1	1	1	1	0.0313
04	1	1	1	1	1	0.0313
05	1	1	1	1	1	0.0313
06	1	1	1	1	1	0.0313
07	0	1	1	1	1	0.0313
08	0	1	1	1	1	0.0313
09	1	1	1	1	1	0.0313
10	0	1	1	1	1	0.1563
						<b>0.4375</b>
						<b>0.04375</b>

Se ha considerado:

> 0= si la respuesta es negativa

> 1 = si la respuesta es positiva

Formula:  $P = \frac{0.4375}{10} = 0,04375$

10

Si P es menor de 0.05 entonces la prueba es significativa: por lo tanto, el grado de concordancia es significativo. Siendo el instrumento válido según la prueba binomial aplicada al juicio de expertos  $p=0,04375$

**ANEXO 3:  
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO**

<b>Estilo de liderazgo</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Confiabilidad</b>
General	25	0.818	Muy alto

**COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH**

**Donde:**

N= Número de ítems

$\sum s^2(Y_i)$  Sumatoria de las varianzas de los ítems  
 $s_x^2$  Varianza de toda la dimensión

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El valor del Alfa de Cronbach, cuando se acerca a 1, denota una confiabilidad de la aplicación del instrumento.

**ANEXO 4:**  
**ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO**

Para la medición de la variable se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss considerando que el puntaje total del instrumento es de 50 puntos:

<b>Satisfacción alta</b>	40 - 50 puntos
<b>Satisfacción media</b>	28 - 39 puntos
<b>Satisfacción baja</b>	0 - 27 puntos

La puntuación de cada dimensión se calificó según la cantidad de elementos es de la siguiente manera:

**DIMENSIÓN HUMANA**

<b>SATISFACCIÓN ALTA</b>	15 – 18
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	10 – 14
<b>SATISFACCIÓN BAJA</b>	0 – 10

**DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO**

<b>SATISFACCIÓN ALTA</b>	9– 22
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	12– 18
<b>SATISFACCIÓN BAJA</b>	0 – 12

## **DIMENSIÓN ENTORNO**

<b>SATISFACCIÓN ALTA</b>	8 – 10
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	5 – 7
<b>SATISFACCIÓN BAJA</b>	0 – 4

Según la escala de Likert corresponden a lo siguiente<sup>49</sup>:

<b>NUNCA</b>	0
<b>A VECES</b>	1
<b>SIEMPRE</b>	2

## **ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Apreciada madre de familia, me encuentro ejecutando un estudio de nombre: **“SATISFACCIÓN DE MADRES DE PREESCOLARES EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PACHACAMAC, 2022”**

Antes de que acepte participar en un estudio de investigación, debe tener claro lo siguiente: propósito del estudio, riesgos, beneficios, confidencialidad, para que finalmente puedas aceptar la participación libre y voluntariamente.

### **Propósito del estudio:**

El actual estudio es mostrar la Satisfacción de Madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, 2022.

### **Riesgos:**

El estudio trabajará con un cuestionario validado y una entrevista, no se realizará ninguna otra forma de evaluación. Por lo tanto, la investigación no considera ningún riesgo para los participantes, y cualquier consulta se puede realizar a la Señorita Karla Verónica Benites Tasayco con numero de celular **961432894** y correo electrónico [karlabenites02@gmail.com](mailto:karlabenites02@gmail.com)

Asimismo, el estudio y sus anexos ha sido evaluados y aprobados por el Comité de Ética en investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista, podrá contactarse si presenta alguna inquietud a través del siguiente número telefónico 214-2500, en horario de 9 am a 4 pm.

**Beneficios:**

El estudio no representa un beneficio económico para los participantes, ya que la información se brinda de manera honesta para producir datos que puedan usarse para gestionar soluciones para el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Pachacamac.

**Confidencialidad**

Toda la información se mantiene confidencial y no estará disponible para nadie fuera del estudio. Los resultados no mostrarán ningún dato personal porque está encriptado, por lo que los participantes no pueden ser identificados.

Para fines de investigación, la única persona autorizada para brindar la información será el investigador, y para otros fines, se asignará un código de identificación (ID), incluido el número de enlace, para permitir la construcción de una base de datos, para el próximo análisis estadístico.

Por lo tanto, yo \_\_\_\_\_, manifesté que he sido informado (a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio.

---

FIRMA

---

NOMBRE Y APELLIDO  
ENCUESTADO

---

FIRMA

---

NOMBRE Y APELLIDO  
ENCUESTADOR

## ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACIÓN



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Chorrillos, 04 de marzo de 2022.

**Carta N° 148-2022-FCS-EPE-UPSJB**

M.C.  
Pío Pelagio Yapó Quispe  
Director General  
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur  
Presente.-

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar al estudiante: BENITES TASAYCO KARLA VERONICA, de la Escuela Profesional de Enfermería, quien se encuentra ejecutando el Proyecto de Investigación "SATISFACCIÓN DE MADRES DE PREESCOLARES EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PACHACAMAC 2022"

Concedor(a) de su experiencia y preocupación en el desarrollo de la investigación, solicito su valioso apoyo para la autorización del "Trabajo de Campo", para lo cual se adjunta el resumen del Proyecto.

Agradeciendo su atención al presente reitero mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente.

 UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
  
Dra. LIDA COMPAGNANES MORÁN  
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

CHORRILLOS  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (De Hacienda Vieja)

SAN BORJA  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

ICA  
Carretera Panamericana Sur  
Km 500 La Angostura,  
Sabanaylla

CHINCHIL  
Calle 4 Bolívar 108 Urbanización  
Las Yaras (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2080

# ANEXO 7: CONSTANCIA DE PERMISO

Hoja de Envío de Trámite General

 **PERÚ** Ministerio de Salud  
Vice ministerio de Prestaciones y Seguro en Salud  
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CONSTANCIA N° 026-2022  
AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION  
ACTA DE EVALUACION N° 026-2022-COM.ET.IN.DIRIS-LS  
EXPEDIENTE N° 22-027149-001**

El que suscribe Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

**KARLA VERONICA BENITES TASAYCO**

Investigadora del Proyecto de Investigación "SATISFACCION DE MADRES DE PREESCOLARES EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PACHACAMAC 2022", ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en el C.S. PACHACAMAC, de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de su investigación deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar de la misma para ser socializada a los establecimientos de salud con la finalidad de contribuir a mejorar la atención de los usuarios.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por (04) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación. No autoriza la publicación del estudio por ser un proceso independiente.

Debido a la situación de pandemia, el investigador se adecuará a las condiciones establecidas por la DIRIS LS respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.

Barranco, **14 JUL. 2022**


**MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR**  
M.C. JUNNY OR LUIS RODRIGUEZ RECUAY  
DIRECTOR GENERAL  
D.M.P. 73411 / EN.E. 72001

JLRR/RAS/ELB/RVV/RNH/fmm.  
c.c.: Interesado  
Archivo

G. PACHACAMAC [www.dirislimasur.gob.pe](http://www.dirislimasur.gob.pe)

Calle Martínez de Pinillos 124B  
Barranco, Lima 04, Perú  
T (511) 477-3077

