

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



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA Y CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE
CRED EN NIÑOS DE 6-12 MESES ATENDIDOS
EN EL CENTRO DE SALUD
SAN JOAQUÍN,
ICA 2024**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
ALEXANDRA IRENE YUPANQUI MANCHEGO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ICA – PERÚ**

2024

ASESORA: DRA. ENF. OSCCO TORRES OLINDA
ORCID: 0000-0001-8525-6846

TESISTA: YUPANQUI MANCHEGO ALEXANDRA IRENE
ORCID: 0009-0002-6152-9736

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD GLOBAL

AGRADECIMIENTO

A Dios

Quién es mi protector espiritual y guía mis pasos

A la Universidad Privada San Juan Bautista

Por cobijarme en sus aulas durante los años de formación profesional

A las madres del Centro de Salud de San Joaquín

Quienes colaboraron en forma desinteresada durante el recojo de la información.

A mi asesora

Por su apoyo y asesoría técnica durante el transcurso de la investigación.

DEDICATORIA

En memoria de mi amada madre, quien siempre creyó en mí, y a mi querido padre, cuyo apoyo incondicional y sabios consejos han sido mi guía constante. A mis hermanos, compañeros de vida. Que este logro sea un tributo a su amor y sacrificio. Con infinito amor y gratitud, dedico esta tesis a ustedes, quienes han sido mi fuerza y mi inspiración en cada momento de este viaje.

Les estoy eternamente agradecida.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024. **Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 126 madres con sus niños. **Resultados:** Según datos generales de las madres, el 50% (63) tienen entre 18 a 28 años, el 49% (62) son convivientes, con secundaria en 56% (71), el 47% (59) trabajan actualmente. Según datos de los niños de 6-12 meses, el 38% (48) tienen de 10 a 12 meses, y el 62% (78) son de sexo masculino. Respecto a la satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión humana es regular en 54% (68), buena en 33% (42) y mala en 13% (16), en la dimensión oportuna la satisfacción de las madres con la atención de enfermería es regular en 54% (68), buena en 40% (50) y mala en 6% (8), dimensión continua es buena en 54% (68), regular en 32% (40) y mala en 14% (18); dimensión segura; es regular en 50% (63), buena en 38% (48) y mala en 12% (15). La satisfacción global de las madres con la atención de enfermería es regular en 53% (67), buena en 36% (45) y mala en 11% (14). Referente al cumplimiento del Control CRED en la dimensión citas para la edad en niños de 6 a 12 meses, se observa cumplimiento en 52% (65) y 48% (61) de incumplimiento.

Palabras clave: Satisfacción, cuidados de enfermería, madres, niños.

ABSTRACT

Objective: Determine mothers' satisfaction with nursing care and compliance with CRED control in children aged 6-12 months cared for at the San Joaquín Health Center, Ica 2024. **Methodology:** Quantitative, descriptive cross-sectional study. The sample was 126 mothers with their children. **Results:** According to general data from the mothers, 50% (63) are between 18 and 28 years old, 49% (62) are cohabitants, with secondary school in 56% (71), 47% (59) are currently working. According to data from children 6-12 months, 38% (48) are 10 to 12 months old, and 62% (78) are male. Regarding mothers' satisfaction with nursing care according to the human dimension, it is regular in 54% (68), good in 33% (42) and bad in 13% (16). In the timely dimension, mothers' satisfaction with Nursing care is regular in 54% (68), good in 40% (50) and bad in 6% (8), continuous dimension is good in 54% (68), regular in 32% (40) and bad in 14% (18); safe dimension; It is regular in 50% (63), good in 38% (48) and bad in 12% (15). The overall satisfaction of mothers with nursing care is average in 53% (67), good in 36% (45) and poor in 11% (14). Regarding compliance with the CRED Control in the dimension appointments for age in children from 6 to 12 months, compliance is observed in 52% (65) and non-compliance in 48% (61).

Keywords: Satisfaction, nursing care, mothers, children.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de una madre en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) sirve como una medida importante para evaluar la calidad de la atención que recibe. Este indicador permite calibrar si el cuidado se alinea con las expectativas y percepción de la madre como usuaria. Un alto nivel de satisfacción indica que la atención brindada es de un nivel encomiable. La Norma Técnica para el cuidado de niños menores de 5 años reconoce como factor de riesgo importante el incumplimiento de la secuencia recomendada de controles específicos por edad. Este incumplimiento dificulta el seguimiento adecuado de la salud del niño, lo que puede provocar problemas irreversibles. Al realizar evaluaciones oportunas y periódicas del crecimiento y desarrollo psicomotor tanto en niñas como en niños, contribuye activamente a la identificación temprana, la atención y la derivación adecuada de aquellos en riesgo o que experimentan trastornos del desarrollo y el crecimiento.

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024, el propósito es que los profesionales de enfermería brinden una atención de alta calidad que redunde en la satisfacción del usuario. Esta satisfacción sirve como indicador de la eficacia de los servicios prestados. Las evaluaciones de satisfacción del usuario se realizan a nivel mundial y abarcan varios factores sociales que impactan directamente en el bienestar del usuario.

La investigación se organiza en varios capítulos, entre ellos el Capítulo I: El problema, Capítulo II: Marco teórico, Capítulo III: Metodología de la investigación, Capítulo IV: Análisis de los resultados, Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, así como referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
ASESOR Y TESISISTA	ii
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
ÍNDICE	ix
INFORME ANTIPLAGIO	xi
LISTA DE TABLAS	xiii
LISTA DE GRÁFICOS	xiv
LISTA DE ANEXOS	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. GENERAL	3
1.2.2. ESPECÍFICOS	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	5
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6. OBJETIVOS	5
1.6.1. GENERAL	5
1.6.2. ESPECÍFICOS	6
1.7. PROPÓSITO	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7

2.2. BASE TEÓRICA	9
2.3. MARCO CONCEPTUAL	18
2.4. HIPÓTESIS	19
2.4.1. GENERAL	19
2.4.2. ESPECÍFICOS	19
2.5. VARIABLES	19
2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	21
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	21
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.4. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	24
3.5. ASPECTOS ÉTICOS	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS	25
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. DISCUSIÓN	33
5.2. CONCLUSIONES	39
5.3. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

INFORME ANTIPLAGIO

TESIS - YUPANQUI MANCHEGO ALEXANDRA IRENE

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	17%	1%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD PRIVADA
SAN JUAN BAUTISTA

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

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 29 DE NOVIEMBRE 2024

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

Alexandra Irene Yupanqui Manchego / Dra. Olinda Oscco Torres

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:
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRED EN NIÑOS DE 6-12 MESES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN, ICA 2024

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE:
16 %

Conformidad Autor:

Nombre: Alexandra Irene
Yupanqui Manchego
DNI: 72724887
Huella:



GyT-FR-64

Conformidad Asesor:

Nombre: Olinda Oscco Torres
DNI: 21431255

V.01

14/02/2020

upsjb.edu.pe

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 644-9131

LOCAL CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalleja
N° 302-304 (Ex Hacienda Villa)

LOCAL SAN BORJA
Av. San Luis
N° 1925 - 1925 - 1931

FILIAL ICA
Carretera Panamericana Sur
N° 105, 115 y 120 (Ex Km 300)

FILIAL CHINCHA
Calle Alibilla N° 106
Urbanización Las Villas
(Ex Yochay)

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Datos generales de las madres de niños de 6-12 meses atendidos en el centro de salud San Joaquín, Ica 2024.	25

LISTA DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico	Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión humana con la atención de enfermería Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	26
Gráfico 2	Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión oportuna con la atención de enfermería Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	27
Gráfico 3	Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión continua con la atención de enfermería Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	28
Gráfico 4	Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión segura con la atención de enfermería Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	29
Gráfico 5	Satisfacción global de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión humana con la atención de enfermería Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	30
Gráfico 6	Cumplimiento del control de CRED según dimensión citas para la edad en niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín Ica 2024.	31

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1	Operacionalización de variables	53
Anexo 2	Diseño muestral	56
Anexo 3	Instrumento	57
Anexo 4	Matriz de consistencia	63
Anexo 4	Confiabilidad	65
Anexo 5	Valoración del instrumento	66
Anexo 6	Consentimiento informado.	68

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según el informe de 2020 de la Organización de la Salud¹, una asombrosa cantidad de muertes (entre 5,7 y 8,4 millones) se atribuyen a la calidad inadecuada de la atención en los centros asistenciales, particularmente en los países en desarrollo y con una mayor incidencia entre las madres, los bebés y los recién nacidos. El informe indica que la calidad de la atención médica como la prestación de atención médica óptima, donde los pacientes se sienten seguros de integridad, equidad, eficiencia y seguridad en todos los procedimientos administrados por los profesionales de la salud, principalmente enfermeras y médicos.

Según un informe del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia², en 2020, alrededor de 250.000 niños menores de 5 años en América Latina (lo que representa el 43% del total) no logran alcanzar su máximo potencial de crecimiento y desarrollo. Esto se debe principalmente a la falta de acceso a una atención infantil de calidad, que es su derecho fundamental y que sus padres les niegan. Las razones de esta negación incluyen la pobreza, el desempleo, la desigualdad social y la insatisfacción o percepciones negativas de la calidad de los servicios de atención médica brindados.

Según Bridi, et al³ en Brasil en 2021, la calidad de la atención en los centros de atención de salud de primer nivel es una cuestión crucial que muchas veces está vinculada al abandono y la no adherencia al tratamiento médico, particularmente en el caso de la atención a la salud infantil. Sorprendentemente, el 28% de los niños menores de dos años no se someten a los controles médicos necesarios, esenciales para prevenir problemas de salud.

El Instituto Nacional de Estadística Informática⁴, ha informado de una estadística preocupante. Sólo el 9,5% de los niños menores de 36 meses han demostrado un control completo o adecuado del crecimiento y desarrollo. Esto significa que un asombroso 90,5% de los niños no han asistido a sus citas de control CRED. Debido a esto, el 12,1% de los niños ha experimentado desnutrición crónica, el 40% ha presentado signos de anemia y sólo el 29,7% ha tomado adecuadamente suplementos de hierro.

Según el informe de Jorge⁵, en Lima en 2019, casi el 70% de los bebés menores de un año no asistieron a controles de crecimiento y desarrollo. El factor principal asociado con esta estadística fue el tipo de institución visitada, y los participantes expresaron insatisfacción con el nivel de atención brindada por las enfermeras. Esto presenta un problema importante que debe resolverse para garantizar que las madres estén contentas y motivadas para asistir a sus citas programadas.

Un estudio que respalda esta realidad es el de Arteaga⁶, publicado en 2020. La investigación reveló que, en un establecimiento de salud de Huancayo, el 86,7% de las madres que llevaban a sus hijos al consultorio CRED estaban descontentas con la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería. Las madres relataron experiencias negativas como información insuficiente sobre los procedimientos, falta de empatía, retraso en la atención y otros aspectos desfavorables atribuidos al personal de enfermería.

En el ámbito local la Dirección Regional de Salud de Ica⁷, en 2019, concluye que solo el 40,8% de los niños menores de 3 años cumplieron con todos los controles CRED, es decir, el 59,2% no cumplió, situación que pone de relieve problemas de salud pública que afectan la salud de los niños

En el Centro de Salud de San Joaquín de Ica, se pudo observar una cierta proporción de niños que faltaban a las citas del control de CRED según la edad, predominando este problema en el grupo etario de 6 a 12 meses, a la vez que se pudo identificar durante la atención, que algunas madres se encontraban incómodas con las actividades de evaluación de salud del niño, manifestando que “las enfermeras se demoran mucho en atenderme” o “la enfermera se molesta cuando le digo que me atienda rápido” y “a veces no está disponible la enfermera”, lo que motiva a realizar el estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. GENERAL

¿Cómo es la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?

1.2.2. ESPECÍFICOS

Problema específico 1:

¿Cómo es la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en niños de 6-12 meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?

Problema específico 2:

¿Cómo es el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN:

Justificación teórica

La investigación cuenta con bases teóricas sólidas que permiten mejorar la percepción de la satisfacción materna con los servicios de enfermería en el consultorio CRED. Esto facilitará una comprensión más profunda de los diversos conceptos y componentes esenciales relacionados con este tema. Se hace referencia a varios marcos

teóricos que ayudan a identificar los factores que influyen en la satisfacción con los cuidados de enfermería y en la adherencia a los protocolos de CRED. Este enfoque proporciona una perspectiva integral sobre el tema que se investiga.

Justificación práctica

La necesidad práctica de este estudio se centra en evaluar el alcance de los controles CRED en niños y en desarrollar un método para medir la satisfacción materna con la atención proporcionada por enfermería a bebés de 6 a 12 meses. Esta información permitirá proponer medidas e intervenciones institucionales que mejoren la efectividad de la atención de enfermería. Los resultados podrían beneficiar la atención de salud al identificar áreas de insatisfacción, lo que facilitaría la implementación de mejoras concretas, como la capacitación del personal en comunicación, la revisión de protocolos para un enfoque más centrado en la familia, la atención personalizada, el establecimiento de mecanismos de retroalimentación continua y la creación de programas de seguimiento. De este modo, se espera resolver deficiencias en la atención y promover el bienestar general de los niños, mejorando la experiencia tanto para las madres como para los profesionales de la salud.

Justificación metodológica

El estudio de investigación se justifica por su enfoque metodológico, que ofrece un marco definido que puede servir como modelo para estudios futuros de naturaleza similar. También presenta herramientas de recopilación de datos y técnicas personalizadas que permiten obtener información de manera eficaz de la población objetivo y cumplir con los objetivos planteados. Los resultados de este estudio podrían mejorar la atención al identificar las necesidades de las madres, lo que facilitaría la implementación de mejoras específicas en la atención de enfermería, como la capacitación del personal en comunicación, el ajuste de protocolos para un enfoque más integral, el aumento del

tiempo de atención personalizado, el establecimiento de mecanismos de retroalimentación continua y la creación de programas de seguimiento. Así, al abordar las áreas de insatisfacción y elevar la calidad de la atención, se espera contribuir al bienestar general de los niños y ofrecer una experiencia más positiva tanto para las madres como para los profesionales de la salud.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.

Delimitación geográfica: El estudio se desarrolló en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud San Joaquín, ubicado en la calle Enrique López Albújar S/N del Distrito, Provincia y Departamento de Ica, Perú.

Delimitación demográfica: La investigación fue realizada en madres y niños de 6 a 12 meses atendidos en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Joaquín.

Delimitación temporal: La ejecución del estudio se realizó en el año 2024.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Metodológicamente las posibles limitaciones estuvieron sumergidas en la población de estudio, porque había madres que no deseaban participar en el estudio y tenían desinterés por contestar el instrumento de datos

1.6 OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Identificar el nivel de satisfacción de las madres con la atención de enfermería según sea:

- Humana
- Oportuna
- Continua
- Segura

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Identificar el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses según sea:

- Citas para la edad.

1.7. PROPÓSITO

El objetivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de las madres con respecto a los cuidados de enfermería y la adherencia al control CRED en lactantes de 6 a 12 meses. El objetivo es sugerir estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de las madres, ya que es una medida crucial de la calidad del cuidado, la atención y los servicios brindados por los profesionales de enfermería. Además, es esencial garantizar que los niños tengan la oportunidad de desarrollarse de manera óptima en un entorno biopsicosocial mientras cumplen con seguridad sus controles CRED, con la intención de coadyuvar en el crecimiento integral del niño identificando oportunamente posibles riesgos, anormalidades, trastornos o enfermedades.

Los hallazgos serán presentados a las Autoridades del Centro de Salud. Al mismo tiempo, este estudio sentará las bases para futuras investigaciones relacionadas con el tema examinado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Londoño, et al¹⁰ en 2019, ejecutaron un estudio transversal, descriptivo y cuantitativo con el objetivo de identificar la **SATISFACCION DE ACUDIENTES DE NIÑOS QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. COLOMBIA**. Se realizó una encuesta a 1.447 padres que tenían hijos menores de cinco años. El rango de edad fue de 19 a 56 años. La mayoría de los encuestados eran mujeres, el 95% eran madres, y en su mayoría provenían de entornos de bajos ingresos. El 90% de los padres reportó un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por la enfermera en el control CRED, mientras que sólo el 10% expresó insatisfacción, siendo los problemas más comunes los largos tiempos de espera para la atención, la duración de la sesión de atención y aclaración inadecuada de sus preocupaciones.

Del Cid¹¹ en el 2019 realiza una investigación no experimental y transversal con el objetivo de determinar los **FACTORES SOCIOCULTURALES ASOCIADOS A LA INASISTENCIA DEL CONTROL CRED EN ALTO QUIEL. PANAMÁ**. En el estudio participaron 25 madres y sus hijos, todos ellos menores de 5 años. Los hallazgos mostraron que la inasistencia se correlacionaba con el rango de edad de 16 a 17 años (96%); tener cuatro o más hijos (40%); un bajo nivel de educación (68%); bajos ingresos económicos (84%); falta de conocimiento sobre el control de CRED (92%); y atención regular o inadecuada por parte de profesionales de enfermería (40%). El tiempo de espera superior a 20 minutos también se relacionó con la inasistencia (36%).

Huamán, et al¹⁴ en 2020, realizaron una investigación no experimental, cuantitativa, transversal con el objetivo de identificar la **PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN MADRES CON**

NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS EN CONSULTORIO CRED DE HOSPITAL CARLOS LAFRANCO. LIMA. El estudio recopiló datos de un grupo de 54 madres, revelando que el 51,9% afirmó estar satisfecha con los cuidados de enfermería brindados, mientras que el 37% informó satisfacción media y el 11,1% experimentó insatisfacción. Al examinar las diversas dimensiones del cuidado, se encontró que el 70,4% de las madres estaban satisfechas con el aspecto humano, mientras que el 55,6% reportó mediana satisfacción con el aspecto científico y técnico. En cuanto a la dimensión ambiente, el 55,6% de las madres reportaron un nivel de satisfacción satisfactorio.

Díaz¹⁵, en el 2019 realiza un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, correlacional que tuvo por objetivo identificar la relación entre la **CALIDAD DE ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑO MENOR DE 5 AÑOS DE CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI HUANCAYO.** El estudio se realizó con una muestra de 138 madres, revelando que el 56,5% de ellas reportó un nivel de satisfacción moderado, el 43,3% un nivel de satisfacción alto y sólo el 2,2% un nivel de satisfacción bajo. Al considerar las dimensiones, la dimensión técnica tuvo una mayoría de satisfacción alta con un 67,4%, la dimensión humana tuvo un índice de satisfacción moderado con un 68,8% y la dimensión ambiental tuvo un índice de satisfacción alto con un 73,9%. Además, el estudio encontró que el 79% de los participantes cumplió con todas las citas de control del CRED, mientras que el 27,3% no cumplió.

García¹², en el 2022 realiza un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, retrospectiva, transversal de nivel correlacional con el objetivo de analizar los **FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS E INSTITUCIONALES RELACIONADOS AL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD LA ANGOSTURA ICA – 2022.** Al revisar los datos obtenidos con el

instrumento de evaluación, se encontraron los siguientes factores sociodemográficos: más de 30 años fue la edad materna más común, representando el 44,8%; El 61,9% de los participantes tenía educación secundaria, el 35,8% tenía dos hijos, el 64,2% eran amas de casa, el 66,4% convivían, el 52,2% de los niños estudiados eran varones y el 32,1% tenían entre 0 y 11 meses. En cuanto a los factores institucionales, el 64,9% de las madres manifestó que podía llegar al establecimiento en 10 minutos, el 51,5% reportó un tiempo de espera de 31 a 45 minutos para la atención del CRED, el 56% consideró adecuado el horario de atención, el 63,4% afirmó que el trato del personal fue Bueno y la información proporcionada fue clara y comprensible. Además, el 66,4% y el 73,1% afirman que siempre hay personal disponible para brindar atención.

De acuerdo con la problemática estudiada se presentan los resultados del estudio que son similares a los hallados por otras investigaciones realizadas al respecto tanto a nivel internacional, nacional y local. De igual manera los antecedentes de estudio sirvieron como una guía metodológica y para la discusión de los resultados del estudio durante el proceso de la investigación

2.2. BASE TEÓRICA

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA

Peiró¹³, plantea que el nivel de satisfacción que siente un usuario con un servicio o producto ofrecido por una empresa o institución es un indicador de su aceptabilidad. Para lograr la plena satisfacción, los profesionales deben mejorar la experiencia del usuario proporcionando un trato amable, una comunicación clara, una rápida resolución de

dudas, minimizando tiempos de espera y aglomeraciones y ejecutando las tareas en un plazo razonable y con calidad.

Dimensiones de la satisfacción:

a) Dimensión humana:

Sánchez¹⁴, describe las características, propiedades y habilidades humanas como aquellas que se expresan única e individualmente dentro de nuestra especie. En conjunto, los humanos tienen una multitud de facetas en las que pueden desarrollarse y desenvolverse, pero siguen siendo individuos reconocidos tanto por ellos mismos como por los demás por su individualidad y singularidad.

Saludo cordial: Un saludo breve pero cálido puede crear una sensación de cercanía con los demás. Esto genera un sentimiento de alegría porque les indica a los demás que hay alguien en quien pueden confiar si es necesario. En este momento uno se siente apreciado, experimenta una sensación de felicidad y reconoce que hay aspectos positivos en su entorno. En los entornos laborales, este es un factor crucial para cultivar relaciones positivas. Permite que quienes lo rodean reconozcan que están interactuando con alguien con quien pueden compartir perspectivas positivas¹⁵.

Vestimenta adecuada del personal: Garantizar que los pacientes confíen plenamente en los proveedores de atención sanitaria es de suma importancia, según Nieto¹⁶, el acto de ponerse un uniforme envía un mensaje a todos de que la promoción de la higiene y las medidas preventivas es una máxima prioridad entre el personal sanitario. Las enfermeras usan uniformes para establecer un sentido de identidad que fomente la confianza del público. Además, la importancia del uniforme para el personal sanitario se relaciona con la exigencia de controlar y prevenir infecciones en el entorno hospitalario.

Llamar al niño por su nombre: Reporta la Residencia Santa María del Monte Carmelo¹⁷, que dirigirse a las personas por sus nombres propios

tiene un impacto positivo y significativo en la psique. Transmite un sentido de importancia y aprecio, construye un puente de confianza y promueve la receptividad. Lleva un peso de emociones fuertes y sirve como sello de individualidad. Esta práctica también se aplica en el lugar de trabajo y es fundamental recordarla.

Atención con paciencia: En la profesión de enfermería, la paciencia es una cualidad indispensable que debe demostrarse, sin excepción. Este atributo, junto con la empatía, es una virtud muy valorada y esencial a la hora de tratar con pacientes y sus familias, incluso en circunstancias difíciles, se debe esforzar en entender lo que refiere el paciente¹⁸.

Vargas y Torres¹⁹, manifiestan que para que la atención sea exitosa, debe estar sustentada en los pilares de amabilidad, calidad y asertividad. El objetivo final es crear un sentimiento de confianza en el paciente. Se espera que las enfermeras estén disponibles para el paciente y lo traten con respeto, cortesía y profesionalismo, respetando al mismo tiempo los estándares de la institución. Además, deben ser competentes, honestos y accesibles.

Respeto por las creencias y costumbres: Según Ramirez²⁰, para brindar una atención exhaustiva a los recién nacidos, las enfermeras que trabajan en el sector de la salud deben comprender las costumbres, creencias y mitos que tienen las madres sobre la atención neonatal y las complicaciones en el hogar. Este conocimiento les permite ofrecer una atención integral al paciente respetando las normas culturales y corrigiendo cualquier visión negativa sobre el tratamiento.

Termina la atención y se despide del niño: Menciona Lavín²¹, que los profesionales de enfermería aspiran a establecer una alianza terapéutica satisfactoria con sus pacientes, teniendo en cuenta no sólo los factores biológicos sino también los psicológicos y sociales. Poseen la capacidad de gestionar eficazmente sus habilidades comunicativas escuchando activamente al paciente y creando un entorno propicio

para su bienestar, reconociendo al paciente como una entidad biopsicosocial.

Dimensión oportuna:

Según Zhang²², la satisfacción de un paciente depende en gran medida del cumplimiento del profesional de enfermería y de la pronta atención que recibe. En consecuencia, la calidad de la atención brindada es un reflejo objetivo de la calidad del servicio de salud y se considera un estándar de oro para medir la eficacia de la gestión hospitalaria. Esta métrica se utiliza ampliamente.

Ejecución de procedimientos de CRED de forma inmediata: De acuerdo con la Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años²³, la intervención sanitaria encaminada a vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo tanto de niñas como de niños se logra mediante el control de dichos procesos. Este control implica también brindar apoyo a la familia e identificar de manera oportuna y eficiente los posibles riesgos o desvíos.

Información constante sobre salud del niño: La Unicef²⁴, reporta que la ventaja deriva en que los niños puedan recibir orientación y educación de sus equipos de salud y que aprendan a cultivar hábitos de vida saludables y evitar enfermedades. Además, tiene como objetivo detectar posibles enfermedades en una etapa temprana y proporcionar los tratamientos adecuados. Esta iniciativa empodera a los profesionales de la salud para fortalecer sus controles de salud infantil y mantenerse actualizados con las últimas herramientas y conocimientos necesarios para el cuidado de los niños pequeños y sus familias.

Orientación oportuna cuando se requiere: La práctica del asesoramiento familiar centrado en el cuidado atento y afectuoso es fundamental para promover el desarrollo saludable de los niños. Ayudar a los niños con retrasos o discapacidades en el desarrollo y a sus

familias de manera oportuna puede evitar que sus dificultades se conviertan en problemas más graves. Al hacerlo, se ayuda a alcanzar su máximo potencial y evitar los efectos negativos de la pobreza y la exclusión²⁵.

b) Dimensión continua:

Los usuarios pueden tener la seguridad de que recibirán las intervenciones requeridas a través de una secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico, sin interrupciones innecesarias, de acuerdo con los protocolos establecidos o las guías de práctica clínica²⁶.

Planificación de cita: Para monitorear efectivamente el crecimiento y desarrollo de sus hijos, los padres, madres y/o cuidadores la Fundación Baltazar y Nicolás²⁷, argumentan que se deben planificar citas y controles. Esto permitirá identificar tempranamente situaciones de riesgo como desnutrición crónica o aguda, si la altura y el peso del niño están por debajo del rango esperado para su edad. Además, dichos controles ayudan a evaluar el progreso del desarrollo del niño, asegurando la adecuada adquisición de habilidades que corresponden a su edad.

Muestra preocupación por la asistencia: En los Centros de Salud según el MINSA²⁸, la responsabilidad de controlar el crecimiento y desarrollo de los pacientes está encomendada a un profesional de enfermería capacitado para exhibir sensibilidad, actitudes y comportamientos adecuados. La enfermera es responsable de monitorear el crecimiento y el desarrollo en todos los niveles de atención y, por lo tanto, otorga gran importancia a asistir a controles y citas periódicas.

Brinda indicaciones: Refiere Machaca²⁹, que, en el ámbito de la gestión del Crecimiento y el Desarrollo en la Educación para la Salud, las enfermeras se centran en dos áreas temáticas: la lactancia materna

y la orientación en alimentación complementaria. La enfermera también imparte conocimientos sobre estimulación temprana, prevención de accidentes en el hogar y prevención de enfermedades diarreicas, respiratorias y prevenibles mediante vacunas, aunque en menor medida.

c) Dimensión segura:

El proceso de toma de decisiones para Delgado, et al³⁰ es una consideración crucial en esta dimensión, con el objetivo final de lograr los máximos resultados y minimizar los riesgos.

Tiempo de espera: Según Go³¹, el período de espera en el ámbito sanitario es un aspecto crucial que los pacientes tienen en cuenta al evaluar su experiencia general. Para minimizar los tiempos de espera se deben tener en cuenta diversos factores, entre ellos la gestión de citas, la optimización de los procedimientos de atención y los ajustes en los horarios de atención. Estas son sólo algunas de las medidas que se pueden implementar para disminuir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del paciente.

Tiempo de consulta: El Ministerio de Salud³², menciona que, durante el período de atención del profesional de enfermería, su objetivo es identificar potenciales riesgos, anormalidades y trastornos del desarrollo en los usuarios, y asegurar atención oportuna y derivación cuando sea necesario. La promoción de técnicas eficaces de cuidado y crianza tanto a nivel familiar como comunitario es también un aspecto clave de sus funciones.

Condiciones físicas del consultorio: Al realizar una evaluación de enfermería, es importante asegurarse de que el ambiente esté libre de sonidos perturbadores y que el niño esté vestido cómodamente para reducir el miedo. Para monitorear adecuadamente el crecimiento y el desarrollo, es imperativo documentar y evaluar los factores que influyen

en la salud, la nutrición, el crecimiento, el desarrollo y la crianza de niños, incluidos los factores protectores y de riesgo³³.

Preocupación por la seguridad de sus acciones: Menciona Milián³⁴, que cuando se trata de atención primaria en el ámbito del Crecimiento y Desarrollo, la enfermera tiene la responsabilidad de diseñar y administrar un plan de cuidados personalizado para el niño y su madre, que concluye en un exhaustivo proceso de evaluación. El último paso de este proceso implica una evaluación, que proporciona retroalimentación valiosa y ayuda a garantizar que la atención brindada al usuario, en este caso, el niño y su madre, sea de la más alta calidad y satisfaga plenamente sus necesidades.

CUMPLIMIENTO DEL CONTROL CRED.

Figueroa³⁵, define como "asistencia periódica" el acto de realizar controles periódicos a los lactantes menores de un año. Estas citas tienen como objetivo seguir el crecimiento y desarrollo del niño a través de actividades organizadas realizadas por profesionales de enfermería calificados. Además, hay factores institucionales que contribuyen al incumplimiento de estas citas, como horarios de atención insuficientes, tiempos de espera prolongados, trato inadecuado por parte del personal de enfermería y otros factores que pueden impactar la calidad de la atención percibida por las madres.

Según Chahuas³⁶, la falta de cumplimiento de las medidas de control de niños sanos en los controles CRED es otra forma de definir el incumplimiento. Esta falta de cumplimiento priva a los niños de los beneficios de un seguimiento oportuno y adecuado de su crecimiento y desarrollo, lo que resulta en su incapacidad para disfrutar de las actividades de enfermería. Esto también los pone en riesgo de no ser identificados de manera oportuna o adecuada cuando surgen riesgos, trastornos, enfermedades o problemas de salud tempranos, lo que dificulta intervenir a tiempo para prevenir la discapacidad y la morbilidad y mortalidad.

Edad del niño(a): Un individuo es considerado un niño, cuando se encuentra en los primeros años de vida. El término niño proviene de la palabra latina “infans”, que se traduce como “alguien que no puede hablar”. Los niños durante esta etapa de la vida suelen ser vulnerables y necesitan protección de sus padres, familiares, amigos y profesionales de la salud³⁷.

El CRED, o Control de Crecimiento y Desarrollo, es un examen de salud obligatorio al que deben someterse todos los niños de cinco años o menos. Estos exámenes son realizados por IPRESS (instituciones que prestan servicios de salud) tanto públicas como privadas y se realizan de forma gratuita según un calendario predeterminado en función de la edad del niño²⁷.

Número de citas para la edad.

El Estado Peruano³⁸, argumenta que el crecimiento y desarrollo de los seres humanos durante sus primeros años de vida son fundamentales. Para garantizar esto, las citas se organizan en función de la edad del niño de la siguiente manera:

Recién nacidos de 0 a 29 días: Citas semanales.

Entre los meses 1 y 11: Las citas se programan una vez al mes.

Año 1 a Año 2: Una vez cada dos meses (cada dos meses).

Entre 2 y 4 años: Citas trimestrales (cada tres meses).

Entre 5 y 11 años: Citas semestrales.

Intervención de enfermería en el control CRED

Yamunaque³⁹, menciona que las enfermeras realizan una serie de intervenciones y procedimientos a niños menores de cinco años durante sus controles de desarrollo en los centros de salud. Estas intervenciones se evalúan a través de listas de verificación. Adicionalmente, se realizan evaluaciones de crecimiento y desarrollo

como componente de la Atención Integral, adaptadas a la edad y necesidades del niño.

Estas evaluaciones incluyen mediciones antropométricas, exámenes físicos y neurológicos, exámenes de visión y audición y pruebas de hemoglobina. También se brindan consultas para trabajos de laboratorio, nutrición, odontología, fisioterapia o referencias según sea necesario. Como parte de estos controles también se administran vacunas.

Teorías de enfermería que se relacionan con el estudio.

Ramona Mercer y el rol maternal.

La teoría de Mercer⁴⁰, llamada Adopción del Rol Materno, afirma que los profesionales de enfermería deben considerar numerosos factores como el entorno familiar, la escuela, el trabajo, la iglesia y otras entidades comunitarias como elementos cruciales en la adopción de este rol. La adopción del rol materno es un proceso dinámico y evolutivo que ocurre durante un cierto período de tiempo, durante el cual la madre experimenta una transformación y evolución de su personalidad a medida que navega por las demandas y expectativas que conlleva el cumplimiento de este rol.

A medida que comienza a cuidar a su hijo, comienza a sentir una conexión con él y desarrolla las habilidades necesarias para cumplir su función. Este proceso le trae placer y satisfacción. A medida que continúa cuidando a su hijo, experimenta un cambio hacia un estado más personal. Este estado se caracteriza por un sentido de armonía, intimidad y competencia, que marca la culminación de la adopción por parte de la madre de su rol e identidad maternal⁴¹.

Verástegui y Palacios⁴², mencionan que la teoría de Mercer no sólo se limita al arquetipo de la "madre tradicional", sino que también abarca diversos factores como la edad de la madre, el estado de salud, la dinámica familiar y la calidad de la relación entre los padres del bebé.

También cabe destacar que el amor y el apoyo de los padres son elementos cruciales para facilitar la atención integral de la pareja madre-hijo. La atención es un componente vital de la profesión de enfermería, ya que desempeña un papel fundamental en diversas etapas del proceso de gestación, parto, posparto y la transición a la vida extrauterina del recién nacido.

Jean Watson y el cuidado humanizado

Según Watson⁴³, la teoría subraya cómo los pensamientos y emociones de la enfermera se transmiten a través de las habilidades de comunicación utilizadas en el cuidado del niño y en la interacción con sus padres. Estas habilidades pueden ser verbales o no verbales a través del lenguaje corporal y los gestos. Este aspecto se considera fundamental para establecer relaciones terapéuticas, interpersonales y educativas. La actitud de la enfermera juega un papel crucial a la hora de facilitar la sensación de calma, comodidad, confianza y percepción del vínculo entre él y la enfermera.

Villanueva⁴⁴, refiere que la formación para el cuidado infantil debe comenzar con la identificación de las prioridades de las familias y su interpretación de su entorno. Es imperativo explorar todos los medios posibles de intervención y participación para mejorar el sistema de salud y crear entornos más compasivos. El arte de la estrategia reside en esta misma exploración.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una

información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas⁴⁵.

Calidad de la atención en salud

Según la OMS, la atención en salud de excelente calidad es aquella logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento disponible⁴⁶.

Control del crecimiento y desarrollo

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud de enfermería y/o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementando las oportunidades y los factores protectores. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial²³.

2.4. HIPÓTESIS

Por la naturaleza del estudio descriptivo no se colocará.

2.5. VARIABLES

VARIABLE 1: Satisfacción con la atención de enfermería.

VARIABLE 2: Cumplimiento del control de CRED.

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Satisfacción con la atención de enfermería: Es el grado de aceptación y comodidad que perciben las madres de los niños de 6 a 12 meses, con respecto a la atención que reciben del personal de

enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Joaquín de Ica.

Cumplimiento del control de CRED: Es el análisis de citas asistidas al control de crecimiento y desarrollo en los niños de 6 a 12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín de Ica, según la edad del niño, establecido por el Ministerio de Salud Peruano.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, según Hernández, et al⁴⁵ se realizó en el marco de un análisis estadístico capaz de realizar mediciones matemáticas, analizando el problema a través de medios cuantificables.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la finalidad del estudio fue descriptivo, como afirman Ñaupás, et al⁴⁷ el estudio tiene como objetivo proporcionar un análisis descriptivo mediante la recopilación de datos que resalten las características distintivas del fenómeno en cuestión.

Por el tiempo de aplicación fue prospectiva, tal como lo define Lerma⁴⁸, este tipo de estudio implica recopilar datos a medida que se desarrollan los acontecimientos y anticipar sucesos futuros. Estos eventos pueden consistir en diversos fenómenos, como sucesos, incidentes o acontecimientos.

Siguiendo la secuencia temporal, el tipo de estudio al que nos referimos fue de corte transversal. Rasinger⁴⁹, proporciona una definición de estudios transversales como aquellos en los que se recopilan datos durante un breve período de tiempo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población fue de 187 madres con sus niños de 6 a 12 meses, datos proporcionados por el área de informática del centro de salud, siendo la muestra de 126 madres con sus respectivos niños, los cuales fueron extraídos a través de la fórmula para población finita y el muestreo será el probabilístico aleatorio simple. Las unidades de análisis la conforman las madres con sus niños.

Criterios de inclusión:

- Madres y niños de 6 a 12 meses de edad.
- Madres mayores de edad.

- Madres que acepten participar en el estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Madres con niños menores de 6 meses y mayores de 12 meses de edad.
- Madres menores de edad.
- Madres que no acepten firmar el consentimiento informado.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleó para la primera variable fue la encuesta con su instrumento el cuestionario que fue aplicado originalmente por Mellado⁵⁰, en el año 2007. Posee 30 preguntas en 4 dimensiones: humana, oportuna, continua y segura. Las respuestas de satisfacción están construidas en escala Likert de 3 alternativas: Siempre (3), a veces (2) y nunca (1); donde a mayor puntaje indica buena satisfacción de las madres con la atención de enfermería con el siguiente consolidado global buena (70-90), regular (50-69), mala (30-49) y cuenta con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.95.

En cuanto a la variable Cumplimiento del control CRED se utilizó la técnica del Registro documental con su instrumento el Carné CRED²³, utilizado y aplicado en los controles de crecimiento y desarrollo del MINSA, tiene 4 preguntas como la edad del niño, número de citas según su edad y número de citas asistidas con los siguientes valores finales de cumplimiento e incumplimiento.

3.4. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para iniciar el procesamiento de la información, primero se elaboró un libro de códigos de las respuestas. Posteriormente se estableció una base de datos en el paquete estadístico Excel versión 23 y se sometió al análisis estadístico. Los resultados se presentan en tablas y gráficos

que son relevantes para los objetivos de la investigación y el tipo de estudio.

Dado que el estudio se clasifica como descriptivo, la evaluación de los resultados utilizó estadísticas descriptivas, que abarcarán análisis de frecuencia, desgloses porcentuales y medidas de tendencia central, incluida la media, la moda y la mediana. Además, se incorporarán medidas de dispersión, como varianza y desviación estándar, si es necesario para la investigación.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Se respetaron cuidadosamente las directrices éticas que regulan todos los esfuerzos de investigación, y el Informe Belmont sirve como punto de referencia crucial. El informe hace hincapié en el principio de **autonomía**, que defiende la importancia de respetar el derecho de la madre a tomar sus propias decisiones al participar en estudios de investigación.

Es fundamental garantizar que todos los participantes en un estudio reciban una distribución equitativa de beneficios y riesgos. Además, es imperativo que cada participante sea tratado con respeto y dignidad, sin ningún tipo de discriminación por su raza, religión o condición social. Esta es una clara demostración de un compromiso con la **justicia**.

La investigación busca brindar ventajas tanto para los participantes como para la sociedad, al mismo tiempo que minimiza cualquier riesgo o daño potencial que pueda resultar de ella haciendo hincapié a la **no maleficencia**.

El investigador mantuvo en todo momento la confidencialidad de la identidad y la información de los participantes. La información se codifica de forma segura en una matriz y se almacenó en un hardware al que solo tiene acceso el investigador y los asesores, si se considera necesario.

Como medida de precaución, la investigación tomó en cuenta el **consentimiento informado** de las madres que optaron por participar en el estudio.

Previamente a su aplicación, el proyecto fue revisado y aprobado por el Comité Institucional de Ética e Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista; procedimiento que fue seguido por la solicitud de autorización de la Universidad y Escuela Profesional de Enfermería, para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Tabla 1

Datos generales de las madres de niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024

Datos Generales	Categoría	n=126	100%
Edad			
	18 - 28 años	63	50
	29 - 39 años	60	48
	40 años a más	3	2
Estado civil			
	Soltera	35	28
	Casada	29	23
	Conviviente	62	49
Nivel educativo			
	Primaria	2	2
	Secundaria	71	56
	Superior	53	42
Ocupación			
	Estudiante	23	18
	Ama de casa	44	35
	Trabaja actualmente	59	47

Según datos generales de las madres, el 50% (63) tienen entre 18 a 28 años, el 49% (62) son convivientes, con secundaria en 56% (71), el 47% (59) trabajan actualmente.

Tabla 2

Datos generales de los niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024

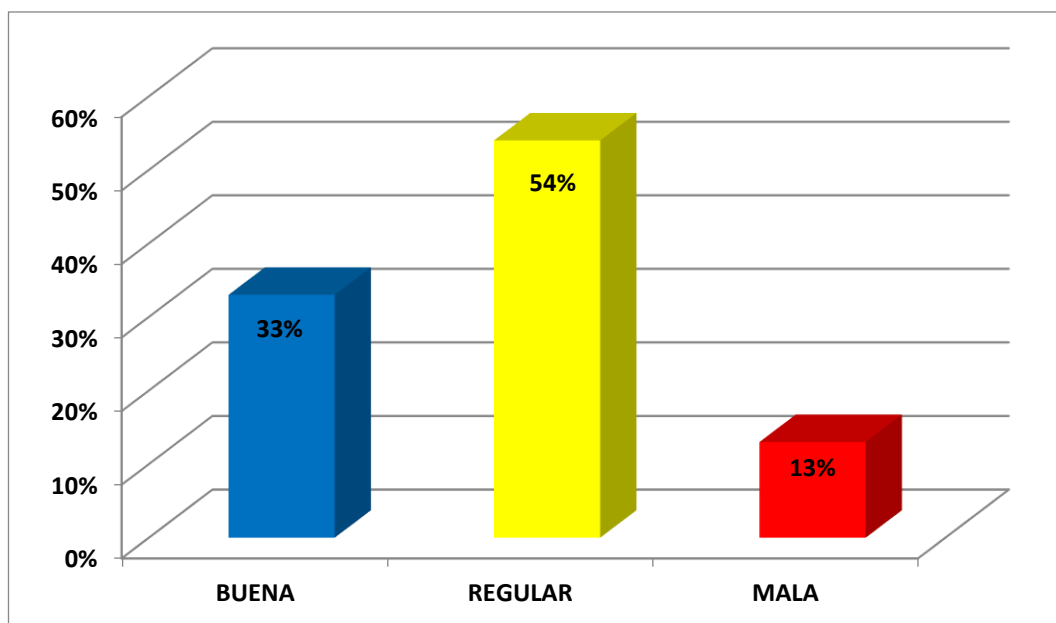
Datos Generales	Categoría	n=126	100%
------------------------	------------------	--------------	-------------

Edad			
	6-7 meses	34	27
	8-9 meses	44	35
	10-12 meses	48	38
Sexo			
	Masculino	78	62
	Femenino	48	38

Se aprecia que el 38% (48) tienen de 10 a 12 meses, y el 62%% (78) son de sexo masculino.

Gráfico 1

**Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión humana con la atención de enfermería
Centro de Salud San Joaquín
Ica 2024**



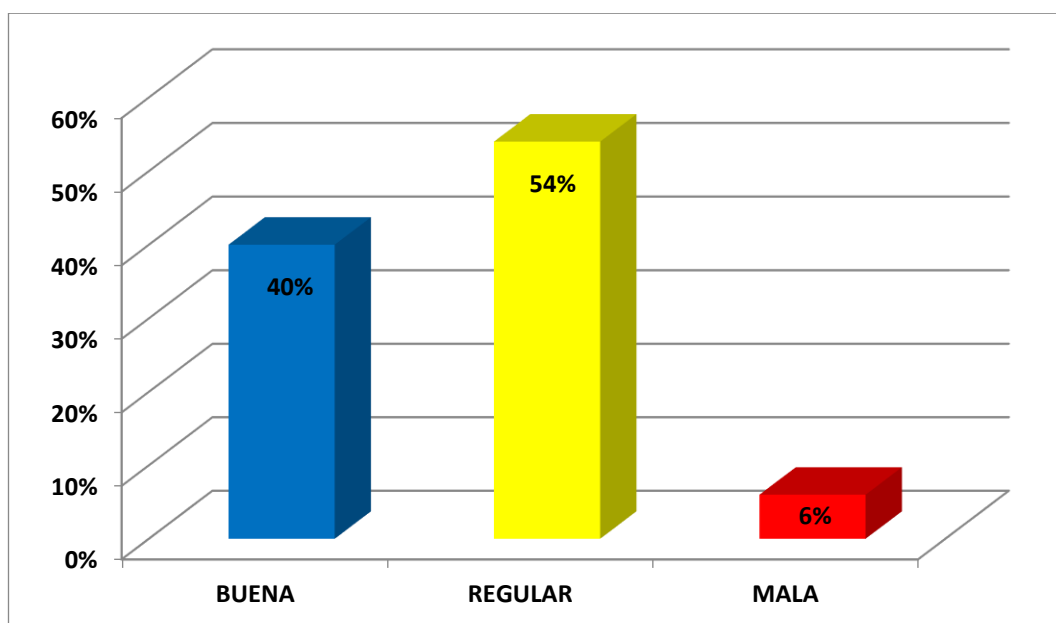
La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión humana es regular en 54% (68), buena en 33% (42) y mala en 13% (16).

Gráfico 2

Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión oportuna con la atención de enfermería

Centro de Salud San Joaquín

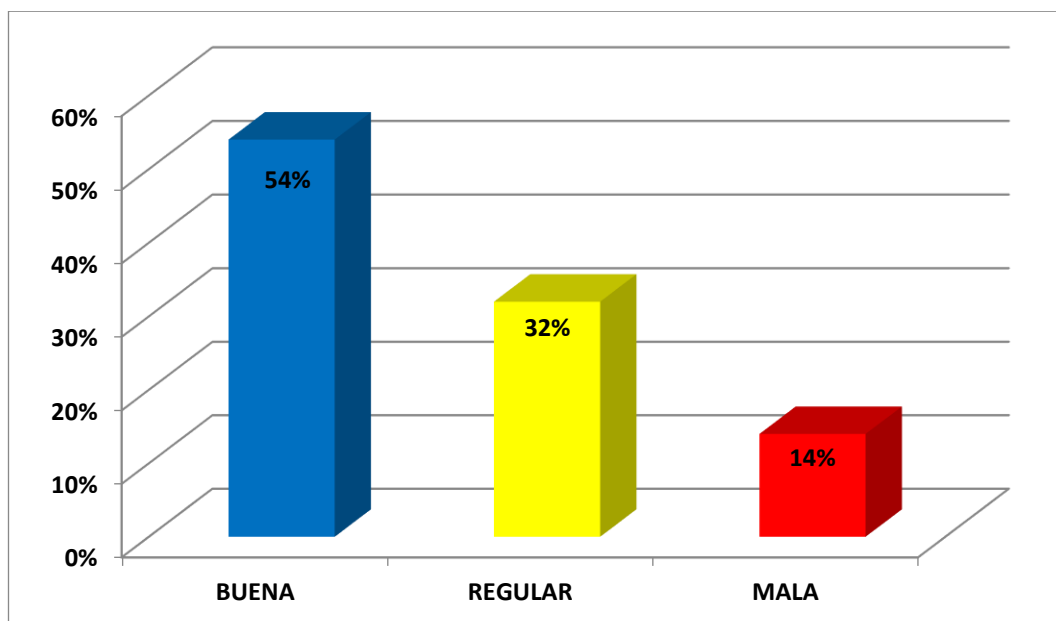
Ica 2024



Según dimensión oportuna la satisfacción de las madres con la atención de enfermería es regular en 54% (68), buena en 40% (50) y mala en 6% (8).

Gráfico 3

**Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión
continua con la atención de enfermería
Centro de Salud San Joaquín
Ica 2024**



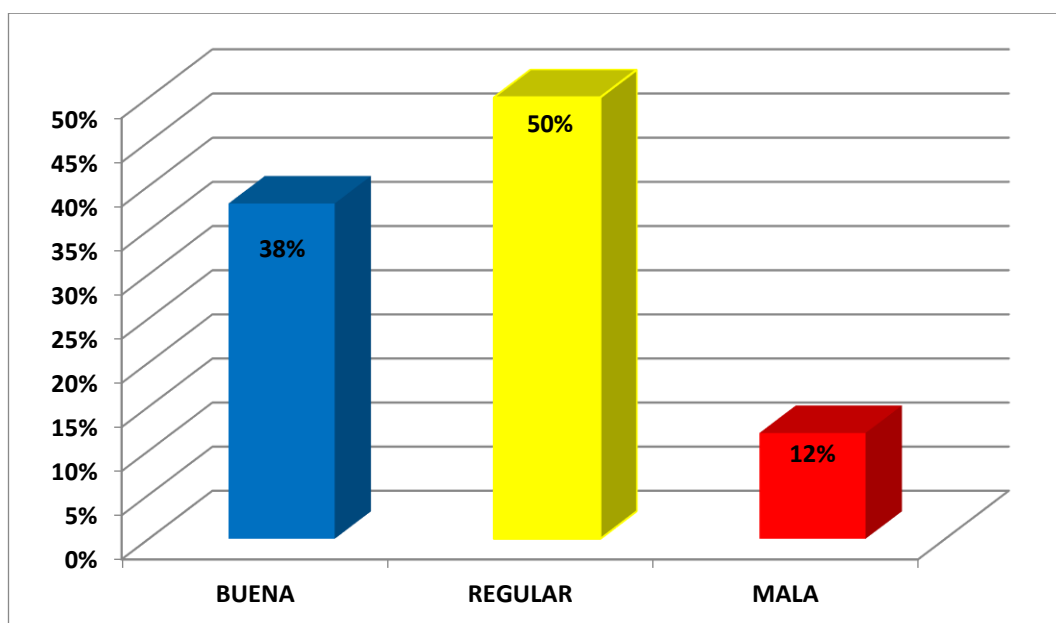
La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión continua es buena en 54% (68), regular en 32% (40) y mala en 14% (18).

Gráfico 4

**Satisfacción de las madres de niños de 6-12 meses según dimensión
segura con la atención de enfermería**

Centro de Salud San Joaquín

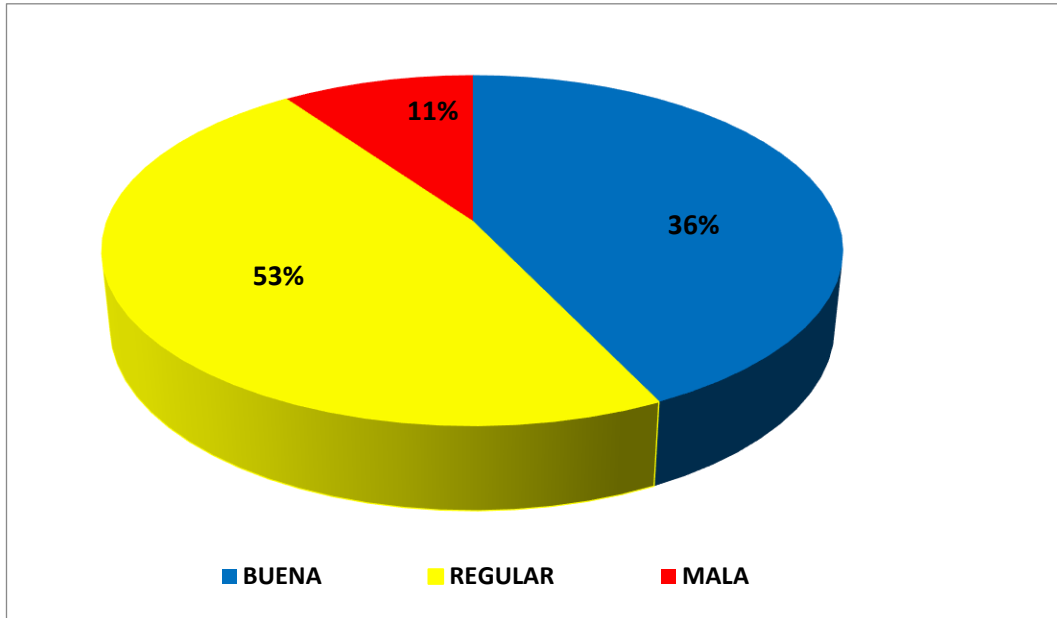
Ica 2024



La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión segura; es regular en 50% (63), buena en 38% (48) y mala en 12% (15).

Gráfico 5

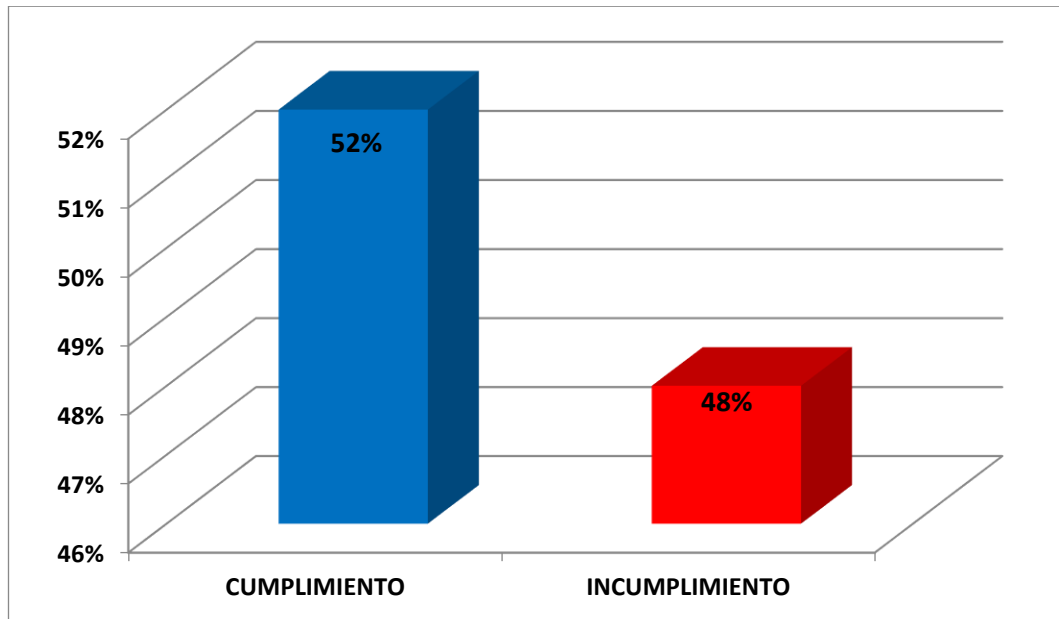
**Satisfacción global de las madres de niños de 6-12 meses según
dimensión humana con la atención de enfermería
Centro de Salud San Joaquín
Ica 2024**



La satisfacción global de las madres con la atención de enfermería es regular en 53% (67), buena en 36% (45) y mala en 11% (14).

Gráfico 6

Cumplimiento del control de CRED según dimensión citas para la edad en niños de 6-12 meses atendidos en el centro de salud San Joaquín Ica 2024



Según dimensión citas para la edad en niños de 6 a 12 meses, se observa cumplimiento en 52% (65) y 48% (61) de incumplimiento.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN:

Tabla 1: Según datos generales de las madres, el 50% tienen entre 18 a 28 años, el 49% son convivientes, con secundaria en 56%, el 47% trabajan actualmente. Resultados que guardan similitud con Garcia¹², donde el 61,9% de los participantes tenía educación secundaria, el 64,2% eran amas de casa, el 66,4% convivían,

Se aprecia en los resultados que las madres se encuentran en óptimas condiciones físicas y tienen una probabilidad reducida de dar a luz a un niño con problemas físicos. Estas madres son jóvenes y poseen la resistencia necesaria para cuidar a sus hijos sin cansarse. La mayoría de ellos viven juntos con sus parejas, lo cual es crucial ya que tanto el padre como la madre desempeñan un papel activo en la crianza de los hijos. Además, haber completado la educación secundaria mejora sus habilidades como padres y su capacidad para fomentar el desarrollo de sus hijos, promoviendo en última instancia el crecimiento emocional. Los padres ejercen una influencia importante durante las primeras etapas de la vida de un niño, representando su primera interacción social.

Tabla 2: Según datos generales de los niños de 6-12 meses, el 38% tienen de 10 a 12 meses, y el 62%% son de sexo masculino. Hallazgos que son similares a los obtenidos por Garcia¹², el 52,2% de los niños estudiados eran varones y el 32,1% tenían entre 0 y 11 meses.

El desarrollo de un niño es un proceso único. De los 6 a los 12 meses, la curiosidad y la movilidad física del bebé juegan un papel importante en su aprendizaje. Es fundamental brindar amplias oportunidades para que el bebé explore su entorno. Durante esta etapa, el niño comienza a relacionarse con las personas que lo rodean, formando vínculos que se establecieron durante la infancia. El entorno familiar sirve de base para el crecimiento personal y social del bebé, siendo

deber de los padres favorecer su adecuado desarrollo. Factores como la edad y la formación académica pueden afectar los potenciales niveles de satisfacción de las madres.

Gráfico 1: La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión humana es regular en 54%, buena en 33% y mala en 13%. Hallazgos parecidos con Díaz¹⁵, en la dimensión humana tuvo un índice de satisfacción moderado con un 68,8%; Huamán, et al¹⁴ encontró que el 70,4% de las madres estaban satisfechas con el aspecto humano.

A partir de los hallazgos en este aspecto particular, se puede deducir que el profesional de enfermería se presenta como una persona que valora y obtiene significado de los encuentros personales, siendo las emociones un papel fundamental. Esto es evidente a través de su naturaleza compasiva y empática. El nivel de atención brindado por las enfermeras en términos del aspecto humano es satisfactorio, aunque es decisivo establecer estrategias que faciliten la comprensión integral y la participación para brindar un cuidado empático, respetuoso y culturalmente sensible tanto a las madres como a los niños.

Gráfico 2: Según dimensión oportuna la satisfacción de las madres con la atención de enfermería es regular en 54%, buena en 40% y mala en 6%. Un estudio que respalda esta realidad es el de Arteaga⁶, las madres relataron experiencias negativas como información insuficiente sobre los procedimientos, falta de empatía, retraso en la atención y otros aspectos desfavorables atribuidos al personal de enfermería.

Los resultados regulares en este aspecto pueden atribuirse a las observaciones y experiencias de las madres en el CRED. Por un lado, sintieron que el personal de enfermería no les brindó información integral sobre el desarrollo de sus hijos. Por otro lado, reconocieron

que se le realizó una evaluación física exhaustiva. Sin embargo, cuando se trataba de abordar sus dudas o inquietudes sobre la crianza de los hijos, las madres sentían que sus preguntas a menudo quedaban sin respuesta. Es probable que estas percepciones influyan en la evaluación de las madres de la dimensión oportuna como regular.

Gráfico 3: La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión continua es buena en 54%, regular en 32% y mala en 14%. Datos que se pueden comparar con Díaz¹⁵, encontró que el 79% de los participantes cumplió con todas las citas de control del CRED, mientras que el 27,3% no lo hizo. Según el informe de 2020 de la Organización de la Salud¹, indica que la calidad de la atención médica como la prestación de atención óptima, donde los pacientes se sienten seguros de integridad, equidad, eficiencia en todos los procedimientos administrados por los profesionales de la salud

Según los hallazgos en este ámbito, los resultados buenos son evidentes. De esto se puede deducir que el profesional de enfermería del componente CRED concreta una cita futura con el niño, demostrando un interés genuino en comprender los motivos de la inasistencia y fomentando la participación constante en las consultas, enfatizando la importancia de asistir al consultorio de CRED. Es imperativo que se deba brindar una atención continua y adaptada a las necesidades del niño.

Gráfico 4: La satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión segura; es regular en 50%, buena en 38% y mala en 12%. d Díaz¹⁵, encontró que el 79% de los participantes cumplió con todas las citas de control del CRED, mientras que el 27,3% no cumplió. Datos parecidos con Londoño, et al¹⁰ el 90% de los padres reportó un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por la enfermera en el control CRED, mientras que

sólo el 10% expresó insatisfacción, siendo los problemas más comunes los largos tiempos de espera para la atención, la duración de la sesión de atención y aclaración inadecuada de sus preocupaciones.

La enfermera juega un papel concluyente para garantizar un entorno seguro para el niño durante las consultas en el consultorio de CRED. Esto incluye minimizar cualquier riesgo o daño potencial, tanto físico como psicológico. Es evidente que la mayoría de las madres están generalmente satisfechas con el nivel de atención brindada por la enfermera en términos de seguridad. Sin embargo, existen preocupaciones con respecto al entorno del consultorio y la duración de la consulta, ya que se consideran inadecuados. Por lo tanto, existe la necesidad de mejorar la implementación del servicio para garantizar una atención rápida y efectiva a los usuarios.

Gráfico 5: La satisfacción global de las madres con la atención de enfermería es regular en 53%, buena en 36% y mala en 11%. Hallazgos que son similares con Londoño, et al¹⁰ el 90% de los padres reportó un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por la enfermera en el control CRED, mientras que sólo el 10% expresó insatisfacción; Huamán, et al¹⁴ el estudio revela que el 51,9% afirmó estar satisfecha con los cuidados de enfermería brindados, mientras que el 37% informó satisfacción media y el 11,1% experimentó insatisfacción; Díaz¹⁵, el 56,5% de ellas reportó un nivel de satisfacción moderado, el 43,3% un nivel de satisfacción alto y sólo el 2,2% un nivel de satisfacción bajo.

Consistentemente, los informes globales indican niveles regulares de satisfacción con la calidad de la atención brindada en el consultorio de CRED, donde la atención integral de los niños es una máxima prioridad. Es perentorio que los profesionales de enfermería prioricen el bienestar físico, mental y emocional del niño, superando las

expectativas de la madre en cuanto al cuidado brindado. Esto implica prevenir enfermedades infantiles comunes y brindar atención integral con excelencia y compasión.

Al optimizar la utilización de recursos y abordar áreas que requieren mejoras, se puede mejorar el servicio general. El enfoque de la enfermera debe implicar brindar atención tanto a la madre como al niño de manera amable, respetuosa y cortés, fomentando un sentido de confianza en el cuidado de la salud del niño.

Gráfico 6: Según dimensión citas para la edad en niños de 6 a 12 meses, se observa cumplimiento en 52% y 48% de incumplimiento. Dentro de los factores para el no cumplimiento Del Cid¹¹, reporta que el tiempo de espera superior a 20 minutos se relacionó con la inasistencia en 36%. A su vez Garcia¹², refiere que el 64,9% de las madres manifestó que podía llegar al establecimiento en 10 minutos, el 56% consideró adecuado el horario de atención.

Si bien es cierto que la mayoría de las madres traen a sus hijos para el control de CRED, también hay una parte notable que no cumple. Por lo tanto, se hace necesario desarrollar estrategias que fomenten su participación y aseguren el seguimiento de sus hijos. Para abordar este problema, es fundamental brindar educación continua a las madres, fomentando una rutina de asistencia a los controles para mejorar la calidad de la atención y mantener su motivación para participar continuamente en los controles CRED de sus hijos.

Dentro del sistema sanitario, la profesión de enfermería ocupa una posición vital en la evaluación del crecimiento y desarrollo de los niños. Sus responsabilidades van más allá del simple seguimiento del aumento y el progreso del peso. Brindan una atención integral y meticulosa, lo que implica identificar factores tanto personales como institucionales que contribuyen al bienestar del niño. Este enfoque holístico es esencial para una gestión eficaz de la atención y la

promoción de la salud del niño, al tiempo que se mitigan los riesgos potenciales. Además, abre vías de mejora y garantiza una mayor accesibilidad a los controles CRED.

5.2. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de las madres con la atención de enfermería según dimensión humana, oportuna, segura es regular y es buena en la dimensión continua.
2. El cumplimiento del control de CRED según citas para la edad es de cumplimiento.

5.3. RECOMENDACIONES

1. A los profesionales de enfermería del Centro de Salud por su responsabilidad de cumplir con los estándares para asegurar una atención de calidad y cumplir con el seguimiento del desarrollo del niño, certificando el desempeño profesional y educando a los padres sobre temas importantes como lactancia materna exclusiva, alimentación complementaria, los micronutrientes, prácticas de higiene y estimulación temprana. También debe verificar el cumplimiento del calendario de vacunación y la asistencia a las consultas del CRED. Estas prácticas son esenciales y deben implementarse en todas las instituciones de salud.
2. Para mejorar la comprensión de las madres sobre la importancia de monitorear el crecimiento y desarrollo de los bebés menores de un año, el profesional de enfermería debe implementar acciones de manera directa y sencilla, teniendo en cuenta el contexto sociocultural de las madres y sus familias. Es fundamental continuar reforzando los factores que alientan a las madres a asistir al CRED, como promover esfuerzos colaborativos entre los padres en el cuidado del niño y asegurar que la información proporcionada a las madres sea fácilmente comprensible, asegurando así una mejor atención. Además, es importante identificar áreas de mejora que puedan contribuir a la calidad del servicio de enfermería CRED, como por ejemplo agilizar el proceso de obtención de cupos y citas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad: Datos-cifras. [Internet]. Ginebra, Suiza; 2020. [Fecha de acceso 10 julio de 2022]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Desarrollo Infantil temprano. Datos e importancia de intervención de salud en la primera infancia. [Internet]. 2020. [Fecha de acceso 16 julio de 2022]; Disponible: <https://www.unicef.org/peru/desarrollo-infantil-temprano-dit>
3. Bridi B, Bigolin L, Freitas C, Callegaro G, Santini N. Factores asociados al seguimiento del cuidado de niños menores de dos años. [Artículo de investigación]. Rev. Av Enfermería; 2021 [Fecha de acceso 16 julio de 2022]; 39(2). Disponible: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002021000200225
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Reporte de análisis de salud de población menor de 5 años año 2020. [Internet]. Lima, Perú; 2020. [Fecha de acceso 16 julio de 2022]; Disponible: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-121-de-la-poblacion-menor-de-cinco-anos-de-edad-del-pais-sufrio-desnutricion-cronica-en-el-ano-2020-12838/>
5. Jorge E. Factores de inasistencia al control de crecimiento y desarrollo en infantes menores de 1 año en Centro Materno Infantil Pachacútec Perú-Corea, Ventanilla 2019. [Tesis licenciatura de internet]. Lima, Perú: Univ. Cesar Vallejo; 2019. [Fecha de acceso 22 de julio de 2022]; Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3237156>
6. Arteaga M. Nivel de satisfacción de madres en consultorio enfermería para control CRED de niños menores 5 años Huariaca. [Tesis licenciatura de internet]. Huancayo, Perú: Universidad Peruana del Centro; 2020. [Fecha de acceso 24 de julio de 2022]; Disponible en:

<https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/220/Tesis-Mysela%20%20susy%20Arteaga%20Robles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Dirección Regional de Salud de Ica. Monitoreo de Indicadores por programa presupuestal. Estadísticas de CRED. [Internet]. 2019. [Fecha de acceso 2 de agosto de 2022]; Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2023/Evaluacion_i_Semestre_2023_PP.pdf
8. Londoño Y, Rodríguez Y, Sánchez D. Satisfacción de acudientes de niños que asisten a control crecimiento y desarrollo. [Internet]. Pereira, Colombia: Fundación Universitaria de Área Andina; 2019. [Fecha de acceso 4 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/6742929c-a614-4b95-8f54-dc2284a8ab16/content>
9. Del Cid Y. Factores socioculturales asociados a inasistencia de control de crecimiento desarrollo en Alto Quiel, 2019. [Tesis licenciatura en internet]. Panamá: Universidad especializada de las Américas; 2019. [Fecha de acceso 10 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/291/Yoiridelcid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Huamán L, Silvera J, Tineo K. Percepción de atención recibida en madres con niños menores de 3 años en consultorio CRED de Hospital Carlos Lanfranco la hoz. Lima. [Tesis licenciatura en internet]. Los Olivos, Lima: Univ. de Ciencias y Humanidades; 2020. [Fecha de acceso 21 de agosto de 2022]; Disponible: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/504/Huaman_LT_Silvera_JL_Tineo_KL_articulo_bachiller_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Díaz J. Calidad de atención y cumplimiento de control crecimiento y desarrollo de niño menor de 5 años de Centro de Salud Huayucachi

- Huancayo 2019. [Tesis licenciatura de internet]. Chincha, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2020. [Fecha de acceso 21 de agosto de 2022]; Disponible: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/995/1/Jhipsa%20Leslie%20D%c3%adaz%20Quispe.pdf>
12. García Z. Factores sociodemográficos e institucionales relacionados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años que acuden al centro de salud La Angostura Ica – 2022. [Tesis licenciatura en internet] Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. [Fecha de acceso 7 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/531ef325-7d71-440c-974f-a0d68ef9d191>
 13. Peiró R. Satisfacción del cliente. [Internet]. En: Economipedia; 2018. [Fecha de acceso 21 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
 14. Sánchez M. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión humana relacionado con los cuidados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de Cirugía-Medicina Hospitalización - EsSalud, Huaraz, 2015 [Tesis licenciatura en internet] Universidad San Pedro. Huaraz Perú. [Fecha de acceso 24 de junio de 2023]; Disponible en: http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPE/DRO/8714/Tesis_58283.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 15. Equipo editorial. "Saluda a los demás y eso te abrirá mil puertas" [Internet] 2023 [Fecha de acceso 24 de junio de 2023]; Disponible en: <https://mejorconsalud.as.com/saluda-demas-abrira-mil-puertas/>
 16. Nieto L. La importancia del uniforme del personal de salud. [Internet] Unser 2023. [Fecha de acceso 25 de junio de 2023]; Disponible en: <https://unser.com.mx/blogs/noticias/la-importancia-del-uniforme-del-personal-de-salud>
 17. Residencia Santa María del Monte Carmelo. El significado de llamar a las personas por su nombre. [Internet] 2015. [Fecha de acceso 26

- de junio de 2023]; Disponible en:
<https://residenciamontecarmelo.es/llamar-por-el-nombre/>
18. Equipo editorial de Indeed. Cualidades de enfermería esenciales en los enfermeros. [Internet] 2023 [Fecha de acceso 29 de junio de 2023]; Disponible en: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/cualidades-de-enfermeria-esenciales-enfermeros>
19. Vargas K, Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021 [Tesis de licenciatura en Internet] Universidad Autónoma de Ica. [Fecha de acceso 4 de julio de 2023]; Disponible en:
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
20. Ramírez E. Mitos, creencia y costumbres de las madres en el cuidado al recién nacido en el centro poblado Pallalla- distrito Acoria Huancavelica 2012 [Tesis licenciatura en internet] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Fecha de acceso 13 de julio de 2023]; Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13150/Ramirez_Flores_Liz_Edith_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Lavín L. La entrevista en enfermería: Una habilidad comunicativa. [Internet Universidad de Cantabria: Escuela Universitaria de Enfermería. “Casa de Salud Valdecilla” [Fecha de acceso 10 de julio de 2023]; Disponible en:
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/3006/LavinMerueloL.pdf>
22. Zhang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: A cross-sectional study from northwestern. [Internet] 1a ed. Vol.2. Canadá: BMJ Open;2020 150p. [Fecha de acceso 15 de julio de 2023]; Disponible en:

https://www.jci.org/tags/29?gclid=EAlalQobChMIs-jwms35gQMVyEhIAB02tAv0EAAYASAAEgL-NfD_BwE

23. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Lima: Ministerio de Salud; 2017. [Fecha de acceso 19 de julio de 2023]; Disponible en: [Disponible en: https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf](https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf)
24. Unicef. El rol de la Atención Primaria de Salud en el bienestar de niños. [Internet] Chile, 2022 [Fecha de acceso 2 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/historias/el-rol-de-la-atenci%C3%B3n-primaria-de-salud-en-el-bienestar-de-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as>
25. Unicef. “2016 Adaptación del “Care for Child Development” para la región de América Latina y el Caribe. [Internet] Tarjetas de orientación. Material adaptado por UNICEF Perú. 2016. [Fecha de acceso 2 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/media/14726/file/Orientaci%C3%B3n%20a%20la%20familia%20sobre%20el%20cuidado%20para%20el%20desarrollo%20infantil.pdf>
26. Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. [Internet] Colombia potencia de la vida. 2023. [Fecha de acceso 13 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
27. Fundación Baltazar y Nicolás. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? [Internet] 2022. Mis primeros tres. [Fecha de acceso 13 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>

28. MINSA. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. NTS 087/2010 RM N.º 990-2010 [Fecha de acceso 15 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321702-norma-tecnica-de-salud-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-de-la-nina-y-el-nino-menor-de-cinco-anos-r-m-n-990-2010-minsa>
29. Machaca S. Actividades preventivo promocionales que realiza la enfermera en la estrategia sanitaria de control de tuberculosis y en el control de crecimiento y desarrollo en los centros de salud de la RSS SJM - VMT según opinión de los usuarios, en el año 2004 – 2005. [Tesis licenciatura de internet] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Fecha de acceso 16 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1027>
30. Delgado M, Márquez H, Rizo J. Glosario de términos aplicados a Seguridad del paciente – DGCES. [Internet] Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud. [Fecha de acceso 22 de agosto de 2023]; Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/dsp-sp_00F.pdf
31. Go B. Una buena forma de reducir los tiempos de espera en salud. [Internet] 2022 [Fecha de acceso 22 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/una-buena-forma-de-reducir-los-tiempos-espera-en-salud-gobrilliant#:~:text=Usualmente%2C%20para%20disminuir%20los%20tiempos,horarios%20de%20atenci%C3%B3n%2C%20entre%20otros.>
32. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 537-2017/MINSA. [Internet] Perú 2017. [Fecha de acceso 26 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>

33. Ministerio de Salud. Perú. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R. M. – N.º 990 - 2010/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas Ministerio de Salud Lima – Perú 2011. [Internet] Minsa junio 2011. Primera edición. [Fecha de acceso 26 de agosto de 2023]; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390869/Norma_t%C3%A9cnica_de_salud_para_el_control_del_crecimiento_y_desarrollo_de_la_ni%C3%B1a_y_el_ni%C3%B1o_menor_de_cinco_a%C3%B1os._R.M._N%C2%BA_990-2010Minsa20191017-26355-ne1elk.pdf?v=1571311779
34. Milián K. Satisfacción de las madres sobre la Calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017. [Tesis licenciatura de internet] Universidad Señor de Sipán. [Fecha de acceso 30 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Figueroa R. Factores sociodemográficos, cumplimiento de control crecimiento desarrollo de niño menor de 5 años de Centro Salud Urubamba Cusco. [Tesis licenciatura]. Cusco, Perú: Univ. Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [Fecha de acceso 2 de setiembre de 2023]; Disponible: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5799/T061_10866643_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Chahuas E. Factores de incumplimiento de control crecimiento y desarrollo del niño menor de 1 año en establecimiento de salud público de lima marzo – setiembre 2017. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Univ. Cayetano Heredia; 2019. [Fecha de acceso 4 de setiembre de 2023]; Disponible: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8169>

/Factores_ChahuasRodriguez_Eulalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

37. Qué es un Niño". [Internet] En: Significados.com. 2023 [Fecha de acceso 13 de setiembre de 2023]; Disponible en: <https://www.significados.com/nino/>
38. Estado Peruano. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años. [Internet] Bicentenario del Perú 2021 – 2024. [Fecha de acceso 13 de setiembre de 2023]; Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
39. Yamunaque C. Intervención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años, del establecimiento de Salud Materno Infantil 1-4 Catacaos-Piura, 2015-2017 [Tesis de licenciatura de internet] Universidad Nacional del Callao. 2018 Perú. [Fecha de acceso 26 de agosto de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4553/yamunaque%20zapata%20da%20espe%20enfermeria%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Mercer R. Becoming a mother versus maternal role attainment. [Internet] J Nurs Scholarsh. 2004; 36(3):226-32. [Fecha de acceso 30 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15495491/>
41. Mercer R. A theoretical framework for studying factors that impact on the maternal role. [Internet] Nurs Res 1981 Mar-Apr;30(2):73-7. [Fecha de acceso 2 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7010317/>
42. Verastegui S, Palacios C. Adaptación de una madre soltera a su nuevo rol maternal. [Fecha de acceso 2 de octubre de 2022]; Disponible en: <http://www.slideshare.net/giulixitas/adaptacion-a-rol-maternal>.

43. Watson J. Nursing Human science and Human Care:A Theory of Nursing. Pub Med, 1-104. [Fecha de acceso 5 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3375032/>
44. Villanueva S Calidad del cuidado humanizado en enfermeras del consultorio de crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud San Antonio Chiclayo 2017. Revista Salud & Vida Sipanense., 1(5), 67-75. Obtenido de Versión Online ISSN 2313-0369. [Fecha de acceso 7 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/925>
45. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Revista Científica de la Universidad de Murcia [revista en Internet] 2000 [acceso 17 de octubre de 2024]; 3(2): [139-153]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
46. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2011 [acceso 17 de octubre de 2024]; 26(1): [143-154]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14>
47. Hernández, Fernández C, Baptista P. Metodología de investigación científica. [En línea]. 6ta ed; Editorial Mac Graw Hill Education. México; 2014. [Fecha de acceso 16 de octubre de 2023]; Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
48. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la Investigación: Cuantitativa, Cualitativa y redacción de la tesis. 4a edición Bogotá: Ediciones de la U; 2014. [Fecha de acceso 14 de octubre de 2023]; Disponible en:

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

49. Lerma H. Metodología de la investigación. 5ta ed. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda; [Internet]. 2016. [Fecha de acceso 14 de octubre de 2023]; Disponible en: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
50. Rasinger S. La investigación cuantitativa en lingüística. España: Ediciones Akal S.A.: [Internet]. 2020. [Fecha de acceso 15 de octubre de 2022]; Disponible en: https://www.akal.com/libro/la-investigacion-cuantitativa-en-linguistica_35208/
51. Mellado C. Satisfacción de la madre de atención brindada por enfermera en componente CRED de CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis licenciatura]. Lima, Perú: Univ. Nac. Mayor de San Marcos; 2007. [Fecha de acceso 16 de octubre de 2023]; Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1

BIBLIOGRAFIA

- Bridi B, Bigolin L, Freitas C, Callegaro G, Santini N. Factores asociados al seguimiento del cuidado de niños menores de dos años. Rev. Av Enfermería.

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Desarrollo Infantil temprano. Datos e importancia de intervención de salud en la primera infancia. 2020.
- Hernández, Fernández C, Baptista P. Metodología de investigación científica. 6ta ed; Editorial Mac Graw Hill Education. México; 2014.
- Jorge E. Factores de inasistencia al control de crecimiento y desarrollo en infantes menores de 1 año en Centro Materno Infantil Pachacútec Perú-Corea, Ventanilla 2019.
- Lerma H. Metodología de la investigación. 5ta ed. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda; 2016.
- Mercer R. A theoretycal framework for spudying factors that impact on the maternal role. Nurs Res1981 Mar-Apr;30(2):73-7.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. Colombia potencia de la vida. 2023.
- Ministerio de Salud. Perú. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R. M. – N.º 990 - 2010/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas Ministerio de Salud Lima – Perú 2011. Minsa junio 2011. Primera edición.
- Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública - Lima: Ministerio de Salud; 2017.
- Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la Investigación: Cuantitativa, Cualitativa y redacción de la tesis. 4a edición Bogotá: Ediciones de la U; 2014.
- Rasinger S. La investigación cuantitativa en lingüística. España: Ediciones Akal S.A.: 2020.
- Unicef. Adaptación del “Care for Child Developmen” para la región de América Latina y el Caribe. Tarjetas de orientación. Material adaptado por UNICEF Perú. 2016.

- Unicef. El rol de la Atención Primaria de Salud en el bienestar de niños y niñas. Chile, 2022
- Watson J. Nursing Human science and Human Care:A Theory of Nursing. Pub Med, 1-104. [Fecha de acceso 5 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3375032/>
- Zhang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: A crosssectional study from northwestern. 1a ed. Vol.2. Canadá: BMJ Open;2020 150p.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Satisfacción de las madres con la atención de enfermería	Se define como un sentimiento humano de felicidad o alegría que se siente cuando se logra obtener deseos o satisfacer necesidades humanas.	Es el grado de aceptación y comodidad que perciben las madres de los niños de 6 a 12 meses, con respecto a la atención que reciben del personal de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud	<p style="text-align: center;">Humana</p> <p style="text-align: center;">Oportuna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo cordial • Vestimenta del personal • Llamar al niño por su nombre • Atención con paciencia • Respeto por las creencias y costumbres • Termina la atención y se despide del niño. ➤ Ejecución de procedimientos de CRED de forma inmediata ➤ Información constante sobre salud del niño. ➤ Orientación oportuna cuando se requiere. 	<p style="text-align: center;">Buena</p> <p style="text-align: center;">Regular</p> <p style="text-align: center;">Mala</p>

--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: DISEÑO MUESTRAL

La muestra fue seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Datos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 187}{0.05^2 * (187 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{179.5948}{0.465 + 0.9604} = \frac{179.5948}{1.4254} = 125.99$$

La muestra fue de 126 madres

ANEXO 3: INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y CUMPLIMIENTO DEL CONTROL CRED EN NIÑOS DE 6-12 MESES DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUIN, ICA 2024

Presentación: Buen día, estimada Sra., soy la señorita Alexandra Irene Yupanqui Manchego, bachiller del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, le solicito que responda las preguntas con sinceridad. Toda la información que brinde será confidencial y anónima.

Instrucciones: A continuación, le presento las preguntas que deberá marcar con una “X”, su respuesta irá de acuerdo con su vivencia en las situaciones presentadas.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad de la madre:

- a) 18 a 28 años
- b) 29 a 39 años
- c) 40 años a más

2. Estado civil:

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente

3. Nivel educativo:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior

4. Ocupación:

- a) Estudiante
- b) Ama de casa
- c) Trabaja actualmente

5. Edad del niño(a):

- a) 6-8 meses
- b) 7-9 meses
- c) 10-12 meses

6. Sexo del niño:

- a) Masculino
- b) Femenino

II. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

(Mellado, 2007)

ENUNCIADOS		Siempre	A Veces	Nunca
Dimensión humana				
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saluda			
2	Considera que la Enfermera se encuentra uniformada y arreglada			
3	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
4	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía			
5	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia			
6	La Enfermera respeta sus creencias y costumbres			
7	Al terminar la consulta, la Enfermera se despide de Ud. y su niño.			
Dimensión oportuna				
8	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron al niño			
9	La Enfermera realizó el control del peso y talla del niño			
10	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con su crecimiento y desarrollo.			
11	La Enfermera realizó la evaluación física y de salud del niño.			
12	Ante un problema detectado en la salud del niño, la Enfermera lo deriva a un especialista.			
13	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
14	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			

15	La Enfermera le explica sobre el desarrollo de su niño.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	La Enfermera le pregunta sobre que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera le orienta sobre que alimentos debe consumir su niño de acuerdo a su edad.			
19	La Enfermera responde a sus preguntas y dudas sobre la crianza del niño.			
	Dimensión continua			
20	La Enfermera muestra interés por conocer si usted ha cumplido o no con las consultas de CRED.			
21	Al final de la consulta, la enfermera le entregó indicaciones escritas.			
22	La Enfermera la cita para el siguiente mes.			
	Dimensión segura			
23	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado			
24	Considera que la decoración del consultorio es adecuada			
25	La Enfermera durante la atención cierra la puerta para mantener la privacidad del niño.			
26	Durante la atención del niño, la Enfermera evita las corrientes de aire.			
27	Durante el examen de salud del niño, la Enfermera procura no dejarlo expuesto al ambiente por mucho tiempo.			
28	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
29	Considera que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio de CRED es adecuado.			

30	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño en el consultorio de CRED es adecuado			
-----------	--	--	--	--

Gracias por su participación.

CUMPLIMIENTO DEL CONTROL CRED

(Carné CRED, MINSA)

N°	Edad del niño(a)	Número de citas para la edad	Número de citas asistidas	Resultado final
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería y el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12 meses atendidos en el Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024.</p>	<p>Satisfacción de las madres con la atención de enfermería.</p>	Humana	<p>Saludo cordial</p> <p>Vestimenta del personal</p> <p>Llamar al niño por su nombre</p> <p>Atención con paciencia</p> <p>Respeto por las creencias y costumbres</p> <p>Termina la atención y se despide del niño.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El estudio es de enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Estudio descriptivo, prospectivo, transversal.</p> <p>Población</p> <p>La población fue de 187 madres con sus niños de 6 a 12 meses, datos</p>
			Oportuna	<p>Ejecución de procedimientos de CRED de forma inmediata</p> <p>Información constante sobre salud del niño.</p> <p>Orientación oportuna cuando se requiere.</p>	
			Continua	<p>Planificación de cita.</p> <p>Muestra preocupación por la asistencia.</p> <p>Brinda indicaciones</p>	

<p>Problema Específico 1</p> <p>¿Cómo es la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en niños de 6-12 meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?</p>	<p>Objetivo específico 1:</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres con la atención de enfermería según sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Oportuna • Continua • Segura 		<p>Segura</p>	<p>Tiempo de espera Tiempo de consulta Condiciones físicas del consultorio Preocupación por la seguridad de sus acciones.</p>	<p>proporcionados por el área de informática del centro de salud, siendo la muestra de 126 madres con sus respectivos niños, los cuales fueron extraídos a través de la fórmula para población finita y el muestreo será el probabilístico</p>
<p>Problema Específico 2:</p> <p>¿Cómo es el cumplimiento del control de CRED en niños de 6-12</p>	<p>Objetivo específico 2:</p> <p>Identificar el cumplimiento del control de CRED</p>	<p>Cumplimiento del control CRED</p>	<p>Citas para la edad</p>	<p>Edad del niño(a) Número de citas para la edad. Número de citas asistidas</p>	<p>aleatorio simple. Las unidades de análisis la conforman las madres con sus niños.</p>

meses del Centro de Salud San Joaquín, Ica 2024?	en niños de 6-12 meses según sea: <ul style="list-style-type: none">• Citas para la edad.				
--	---	--	--	--	--

**ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA.**

Satisfacción de las madres con la atención de enfermería	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
General	30	0.84	Alta

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : La suma de la varianza de cada ítem.

S_t^2 : La varianza del total

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

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

ANEXO 6: ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN HUMANA	
CATEGORIA	PUNTAJE
Buena	17-21
Regular	12-16
Mala	7-11

DIMENSIÓN OPORTUNA	
CATEGORIA	PUNTAJE
Buena	28-36
Regular	20-17
Mala	12-19

DIMENSIÓN CONTINUA	
CATEGORIA	PUNTAJE
Buena	7-9
Regular	5-6
Mala	3-4

DIMENSIÓN SEGURA	
CATEGORIA	PUNTAJE
Buena	20-24
Regular	14-19
Mala	8-13

GLOBAL	
CATEGORIA	PUNTAJE
Buena	70-90
Regular	50-69
Mala	30-49

CUMPLIMIENTO DEL CONTROL CRED

CITAS PARA LA EDAD	
CATEGORIA	PUNTAJE
Cumplimiento	1
Incumplimiento	2

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada madre atendida en el Consultorio de CRED del Centro de Salud San Joaquín de Ica, me encuentro ejecutando una investigación que lleva por título: **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON LA ATENCION DE ENFERMERIA Y CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRED EN NIÑOS DE 6-12 MESES DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUIN, ICA 2024”**. Antes que Ud. acepte participar en el estudio, se le ha manifestado: La finalidad de la investigación, beneficios, riesgos y confidencialidad, para que finalmente Ud. pueda participar en la investigación de forma voluntaria y libre.

Propósito del estudio:

La investigación tiene por finalidad realizar una evaluación oportuna y periódica del cumplimiento a los controles CRED a fin de detectar riesgos de manera precoz.

Riesgos:

El estudio de investigación trabajó con cuestionarios debidamente validados. Por tanto, se considera que la investigación no representa ningún riesgo para Usted, cualquier consulta puede realizarla a Alexandra Irene Yupanqui Manchego, al número de celular: 971458721 o al correo electrónico: Alexandra.yupanqui@upsjb.edu.pe

Asimismo, la investigación y sus anexos han sido aprobados y evaluados por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad San Juan Bautista, podrá contactarse si tiene alguna duda en la investigación con el Dr. Luis Barboza (Presidente del CIEI) o mediante su correo institucional: Luis.barboza@upsjb.edu.pe.

Beneficios:

El estudio no demanda ni exige beneficios económicos en su participación, es decir no se brindará ningún pago por su participación. La información que Ud. brinde de manera veraz ofrecerá datos que serán utilizados para mejorar la atención de enfermería en el consultorio de CRED.

Confidencialidad:

Para efectos del estudio, la única persona autorizada que tendrá acceso a la información será la investigadora, para posteriores efectos se procederá a colocar un Código de Identificación (ID) según número correlativo, lo que permitirá elaborar la base de datos, para el posterior análisis e interpretación estadística, la cual será conservada de manera confidencial.

Por lo tanto, yo _____, manifiesto que he sido informada sobre el estudio y doy mi conformidad para participar voluntariamente en el mismo.

Nombre y apellidos del participante

Firma

Nombre y apellidos de la investigadora

Firma