



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Satisfacción y Calidad de atención de enfermería en el Control de
Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020**

Autor:

Bach. Manay Torres, Jhudit Amelia

Asesor (a)

Mg. Vélez Córdova Lucila

ORCID: N° 0000 – 0002 – 7837 – 7604

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Promoción de salud - prevención de enfermedad - recuperación del individuo,
familia y comunidad.

Pimentel - Perú

2021

Página del Jurado

DRA. ANA ALVITES GASCO

Presidente

DRA. CLEOTILDE DIAS GOMEZ

Secretaria

MG. NORA TELLO AZAÑERO

Vocal

DEDICATORIA

Mi investigación es dedicada a Dios por que sin él nada es posible, así mismo agradezco por darme salud y ayudarme cada día de mi vida.

Es así que también, está dedicado a mis padres Torres Monteza Alicia y Manay Guevara Flavio. Asimismo, a mis dos hermanas por el apoyo que me brindan constantemente

AGRADECIMIENTO

Agradezco de una manera especial a mis docentes quienes contribuyeron cada día en mi formación académica brindándome su apoyo incondicional.

Asimismo, agradecer a los miembros de mi jurado, a mi asesora metodológica, por su apoyo y predisposición por proporcionarme as sugerencias respectivas guiándome en proceso del desarrollo de mi investigación.

Me siento muy agradecida con mis queridos padres por siempre estar a mi lado con su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo de investigación	10
3.2. Diseño de Investigación	10
3.3. Variables y Operacionalización	10
3.4. Población, muestra y muestreo	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimientos de recolección de datos	14
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	14
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	16
V. CONCLUSIONES	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	
Anexo I. Declaratoria de autenticidad (autores)	
Anexo II. Declaratoria de autenticidad (asesor)	
Anexo III. Consentimiento informado	
Anexo IV. Tamaño de la muestra	
Anexo V. Cuestionario 01	
Anexo VI. Cuestionario 02	
Anexo VII. Validación y confiabilidad	
Anexo VIII. Permiso al centro de salud	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	11
Tabla 2: Satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	16
Tabla 3: Satisfacción según la dimensión humana en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	17
Tabla 4: Satisfacción según la dimensión técnica - científico en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	18
Tabla 5: Satisfacción según la dimensión del entorno en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	19
Tabla 6: Calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	16
Figura 2: Satisfacción según la dimensión humana en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	17
Figura 3: Satisfacción según la dimensión técnica - científico en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	18
Figura 4: Satisfacción según la dimensión del entorno en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	19
Figura 5: Calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020	20

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ABREVIATURA

CRED

SGC

MINSA

IPS

SIGNIFICADO

Control de Crecimiento y Desarrollo

Sistema de Gestión de la Calidad

Ministerio de Salud del Perú

Instituto de Previsión Social

RESUMEN

El trabajo de investigación se planteó como objetivo: Determinar la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, centro de salud Villa Hermosa - 2020; la metodología aplicada fue no experimental el diseño fue cuantitativo, descriptivo y correlacional; la muestra se conformó por 120 madres.

Es así que para la recolección de información fue utilizada como técnica, la encuesta y como instrumento un formulario tipo escala de Likert la cuál fue modificada, siendo sometida por juicio de expertos, es así que se obtuvo una confiabilidad y validez del instrumento comprobada. Por otro lado, los resultados fueron: las madres tienen un grado de satisfacción, referente a la calidad de la atención que se brindó según la dimensión humana fue una satisfacción completa en el 90,8%; en la técnica-científico 51,7% y el entorno 58,3%. En relación a la calidad de atención en el servicio de CRED fue muy buena en el 70,8% de un total de 120 madres.

Así se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva directa ($p\text{-valor} = 0,000$) con la satisfacción de la madre y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud Villa Hermosa, 2020, es decir, que a mayor nivel de satisfacción mayor calidad de atención y viceversa.

Palabras Clave: satisfacción, Calidad de atención, desarrollo, crecimiento.

ABSTRACT

The research work was proposed as an objective: To determine the satisfaction and quality of nursing care in the growth and development control, Villa Hermosa health center - 2020; the applied methodology was non-experimental, the design was quantitative, descriptive and correlational; the sample was made up of 120 mothers.

Thus, for the collection of information, a Likert scale-type form was used as a technique, the survey and as an instrument, which was modified, being submitted by expert judgment, thus, a proven reliability and validity of the instrument was obtained. On the other hand, the results were: mothers have a degree of satisfaction, regarding the quality of care provided according to the human dimension, it was unsatisfied in 91.7%; in the technical-scientific 75.0% and the environment 80.0%. Regarding the quality of care in the CRED service, it was very good in 76.7% of a total of 92 mothers.

Thus, it was concluded that there is a direct positive correlation ($p\text{-value} = 0.053$) with the mother's satisfaction and the quality of care of the nursing staff in the CRED service at the Villa Hermosa health center, 2020, is In other words, the higher the level of satisfaction, the higher the quality of care and vice versa.

Key Words: satisfaction, Quality of care, development, growth.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la calidad de la atención se ha vuelto cada vez más importante en el debate sobre los derechos del paciente y la ley, lo que ha tenido un impacto grave, aplicado al sector de salud, lo que ha llevado al gran desafío de mejorar las expectativas del paciente.¹

Este es un requerimiento básico que tiene como objetivo brindar confianza los clientes cumpliendo con lo que espera recibir del servicio y reduciendo los riesgos de la prestación de los servicios, por lo que es necesario que los usuarios reflexionen filosóficamente sobre la atención brindada por profesionales de enfermería, para que sus comportamientos y actitudes promuevan el desarrollo y el bienestar general de las personas, familias o comunidades a las que sirven.¹

El concepto de CRED transcende una serie de funciones sistemáticas y rutinarias elaboradas por profesionales de enfermería, el cual es factor de los lineamientos de política en el Modelo de Atención Integral de Salud según la etapa de vida del niño propuestos por el Ministerio de Salud, con el fin de favorecer el CRED, óptimos a través de la participación activa de la familia, y así brindar calidad de atención, los niños deben estar a la altura de sus expectativas y establecer buenas relaciones con sus padres.²

El indicador más importante del paciente es la satisfacción, el cual va necesitar de un profesional de salud para realizar el servicio; además en todo ámbito asistencial la calidad y seguridad es una de nuestras principales prioridades.³ Siendo así, el (SGC) del Ministerio de Salud es definida como el principio fundamental que brinda el profesional de salud, es decir, es un conjunto de categorías técnicas, científicas, humanas y físicas debiendo tener la enfermera con el paciente para satisfacer las necesidades esperadas en torno a ella.⁴

En el siglo XXI, el profesional de enfermería ha evolucionado, al presente tienen un papel excepcional en el campo médico, profundizando las relaciones con los pacientes y teniendo diversas oportunidades de ejercitar. Es una motivación necesaria para todo aquel que cuida la vida de otros, asimismo a los que alguna vez se han dedicado a la profesión.⁵

Es por eso, que profesional de enfermería son parte de un equipo médico que crece y prospera mediante el desarrollo de prácticas preventivas, ya que cumplen con las expectativas de las madres al brindar atención integral a sus recién nacidos y aplicar atención de calidad. Desempeña un cargo significativo dentro del factor de crecimiento y desarrollo, es decir, identifica problemas que afectan a los niños y también busca mejorar su calidad de vida.⁶

Asimismo, la madre desempeña un papel importante e influyente en el desarrollo y crecimiento del niño, es la madre la que está presente durante la evaluación; observa y verifica los cambios psicosociales de su niño en su vida diaria, para corroborar que la atención sea apropiada en relación a la necesidad que se busca satisfacer.⁴

Dicho esto, y frente a esta problemática nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de CRED, centro de salud Villa Hermosa – 2020?

La cual se justificará en medir las expectativas y percepciones de atención en el control de CRED, y así mejorar el servicio que brinda la enfermera evaluando la el cumplimiento de la expectativa del usuario con el objetivo de minimizar las brechas en salud de los niños y alinear los objetivos de las estrategias nacionales en salud que contribuirá para identificar y prevenir posibles enfermedades en dicha población. Incluso aportará nuevos conocimientos de la satisfacción en cuanto a la atención de calidad que fue brindada por la enfermera; se observan pocos estudios de investigación a nivel local e internacional, por lo que se caracteriza como un aporte teórico en investigaciones, considerándose un tema de gran relevancia siendo de importante para el área de gestión en salud.⁷

Teniendo como objetivo general: Determinar la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020, y sus objetivos específicos son:

- Identificar la Satisfacción según la dimensión Humana en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
- Identificar la Satisfacción según la dimensión Técnico - Científico en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.

- Identificar la Satisfacción según la dimensión del entorno en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
- Identificar la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.

Este estudio contribuye a desarrollar el conocimiento de la calidad y satisfacción en relación a sus dimensiones y será aplicada a otros campos con la similitud de las características para mejorar las acciones de progreso, y se utilizará como antecedente para futuras investigaciones del mismo campo.

II. DESARROLLO

Para orientar el marco teórico en este proyecto, se ha considerado el desarrollo de los antecedentes en los diferentes niveles (internacional, nacional y local).

A nivel internacional; **González et al, - 2017**, en Sincelejo, en su trabajo de investigación titulado **“Satisfacción de padres de niños y niñas al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de SINCELEJO”**, tuvo como finalidad Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo. 2014-2015, la metodología aplicada fue: Se aplicó un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal identificando la satisfacción de las madres de niños que asistieron al programa de detección temprana de las alteraciones del desarrollo y crecimiento del menor de 10 años en una IPS de Sincelejo. Para ello se aplicó como instrumento un cuestionario. La muestra estuvo conformada por un total de 292 madres que asistieron al programa de CRED, representada en 18 hombres 274 mujeres. El Resultado obtenido fue: 94.2% de las madres manifestaron estar satisfechos con los servicios que se les brindó y El 96.2% de las madres recibió un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es ideal, el 81,8% manifiesta que la atención se brindó con privacidad, el ambiente físico de la institución dónde se realizó la atención estaba limpio, el 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera es adecuado. Se llegó a la conclusión: los aspectos de mayor relevancia, relacionados a la satisfacción de los pacientes son la comunicación, el ambiente adecuado y el buen recibimiento en el trato, pero en el resultado del tiempo de espera es la que generó mayor insatisfacción en las madres de los menores que pertenecen al programa.⁸

A nivel nacional; Alvarado J. et al, en el año 2019, en Lima, en su investigación titulada **“Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza - Rímac 2019”**, tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción de madres de los niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. La metodología aplicada fue descriptiva de corte transversal se tomó una muestra de 132 madres

cumpliendo con los criterios de selección. se realizó en el mes de abril del año 2019 en un periodo de 15 días. En la recolección de información se aplicó un cuestionario de 22 preguntas que mide la satisfacción tipo escala de Likert. Los resultados fueron presentados por medio de tablas y cuadros. Resultados: las madres presentaron satisfacción media en un 48.4%. Conclusiones: Las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: oportuna (64.4%), segura (67.4%), continua (50.7%), humana (58.3%).⁹

A nivel local; Castillo P. et al, en el año 2018, en Chiclayo, en su investigación Titulada: **“Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años, Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017”**, planteó objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. El estudio metodológico fue tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal. La población de 413 madres de familia y la muestra lo constituyeron 134 madres de niños menores de 5 años. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, elaborada por López Tirado, y sometida a prueba de validez, obteniendo el valor de Alfa de Combrach de 0.920 y validado por juicio de expertos. Los resultados fueron que el 74% de madres encuestadas refieren estar satisfechas, el 24% tienen un nivel de satisfacción medio y finalmente el 2%, representan a madres insatisfechas. Se llegó a la conclusión que la mayoría de madres que acuden al consultorio de CRED tienen un nivel de satisfacción alto de la calidad del servicio de enfermería.¹⁰

El enfoque conceptual es enfocado la investigación en los siguientes:

La satisfacción en la salud es la medida del servicio y el estado de salud que cumplan con lo que espera el usuario, también es lo percibido por la persona con respecto a la parte física y características de la atención que recibió. Se define a la calidad el conjunto de características propias a algo que permitirá ser apreciada como tal. Esta definición revela las dos características esenciales del término, que es la subjetividad de su valoración y su relatividad.⁷

Cabe señalar que en CRED se deben cumplir con las siguientes normas: en el proceso de control del crecimiento y desarrollo de niñas o niños menores de cinco años, existe un conjunto de procedimientos de evaluación periódica de ambos. De igual forma, se identifica los riesgos o determinantes para tomar medidas preventivas de manera oportuna y promover prácticas adecuadas de cuidado infantil. Para ello, los profesionales utilizan entrevistas, observaciones, exámenes clínicos, registros médicos, exámenes auxiliares, para aplicar herramientas en la valoración del desarrollo y herramientas calculando el crecimiento del niño. estos datos se registran en la HCL.³

El CRED de los niños es monitoreado de forma, integral, individual, oportuna, continua, regular y es individualizado, ya que cada niño es una existencia con especificaciones particulares y detalladas; debe realizarse desde su propio entorno y contexto; involucra los aspectos del crecimiento y desarrollo; siendo el desarrollo psicoafectivo, la nutrición y la salud del niño son oportunos, debiendo ser monitoreados en momentos críticos para evaluar la edad relativa, asimismo en el momento clave se realiza la valoración del CRED en relación edad, es periódico, porque debe realizarse de acuerdo a un cronograma individual y de acuerdo a la edad de los niño, es continuo, pues cada control actual debe estar relacionado con el control anterior, observar el crecimiento y avancé del desarrollo , especialmente durante el periodo considerado crítico.³

La enfermera debe cumplir tres (03) funciones básicas, la primera es el rol de educadora de enfermería, la enfermera transmitirá conocimientos de manera colectiva o individual a madres y padres de niños, donde guían brindan educación orientada en el cuidado del niño: estimulación, la importancia del cumplimiento de la vacunación y registrar en el carnet de vacunación, prevenir accidentes, entre otro factor importante; por otro lado , desempeña funciones administrativas y es responsable de los servicios, por lo que debe de los niños cumplir e implementar la normativa del MINSA para la supervisión y familias con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, supervisar a niños que se encuentran dentro de su y eventualmente desarrollar un cargo como investigadora, que continuamente capacita, anima y promueve charlas sobre funciones como la mejora de servicios de atención.³

La calidad de atención comprende las siguientes dimensiones:

Humana/interpersonal: hacer referencia al tratamiento del cuidado humano como aspecto fundamental del campo médico: la relación entre el personal y los pacientes. Toma en cuenta: respeto por los derechos: hace referencia a su carácter y cultura de los profesionales y un trato cálido y amable en la atención. Proporcionar completa la información, honesta y oportuna: aquí debe asegurarse de que usted o su familia comprendan la información proporcionada. El cuidado se manifiesta en esa persona: según las necesidades y opiniones, considerándose importante en él. Ética: los valores sociales que guían el comportamiento aceptado de los profesionales de la salud.³

Técnico - Científico: se refiere a todos los elementos del progreso científico y la capacidad profesional de utilizar la ciencia y la tecnología en el cuidado de pacientes o usuarios para diagnosticar y tratar con precisión las acciones y procedimientos de seguridad. Esto se evalúa en base a una serie de factores: Respeto a los derechos: tener en cuenta las características y cultura de cada persona. Amable: el servicio es acogedor y cordial. Información completa, honesta y oportuna: aquí debe asegurarse de que usted o su familia comprendan la información que está proporcionando. Cuidar a las personas: Dependiendo de sus opiniones y necesidades, todo es fundamental, por lo tanto, la ética se considera como valores sociales los que guían el comportamiento del personal de la salud.³

Interacción del Entorno: se refiere a la atención que brinda la industria de la salud, que requieren confort, limpieza, comodidad y privacidad, ambientación, orden y seguridad de las personas.³

Finalmente, se debe hacer hincapié en la actividad de la madre en el apoyo al crecimiento y desarrollo de los niños, especialmente durante el primer año de vida, por que el niño aun es débil y completamente dependiente, donde la madre proporciona cuidados cálidos y efectivos, luego brinda instrucciones de cuidado y juegos para estimular aún más el desarrollo del niño, promoviendo así la buena madurez, con cada etapa que pasa, la madre aporta el calor de la familia con su propio trabajo, haciéndolo multifuncional.³

A continuación, se realizará una descripción de datos y hallazgos más importante y relevantes:

A nivel mundial mediante un informe de la OMS emitió en el 2017, aproximadamente a niños menores de 5 años representada en 155 millones que sufren de déficit en el crecimiento, esta cifra muestra 52 millones niños con esta enfermedad. Además, 41 millones de niños tienen sobrepeso, lo que la convierte en el 10% de la carga de muerte más grande del mundo. Esto significa que el desarrollo y crecimiento con salud de los niños considerándose como una prioridad absoluta en los diferentes grupos sociales y no alcanzando solamente un desarrollo físico, es así considerar el bienestar mental y emocional.¹¹

Al ser el Perú un país en desarrollo, las condiciones de la población no se encuentran desarrolladas plenamente y efectivamente, lo que muestra la dificultad de ofrecer un servicio integral en la población de niños; En el 2015, ENDES el 54,9% de los niños de entre 6 y 36 meses fueron evaluados para sus controles de desarrollo y crecimiento, el 45,1% no completó las pruebas periódicas por edad. Esta es una situación preocupante a nivel nacional, ya que en el CRED se pueden detectar riesgos y cambios de las niñas y niños.⁶

En el centro de salud Villa Hermosa, cuentan con dos áreas I y II, en donde realizan también la atención de emergencia. Los turnos de seis horas corresponden atender a 15 niños en un tiempo de 20 minutos teniendo en consideración que 45 minutos debería ser el servicio brindado. La valoración es rápida, limitándose a preguntar si el niño está sano o tuvo algún signo de alarma en la noche anterior, luego toman medidas, si el niño tiene edad suficiente para vacunarse, lo aplican, llenan los Formatos únicos de atención, el carnet de inmunizaciones, la HCL y es así que culminan con el servicio, algunas culminan con la orientación y consejería.

III. METODOLOGÍA

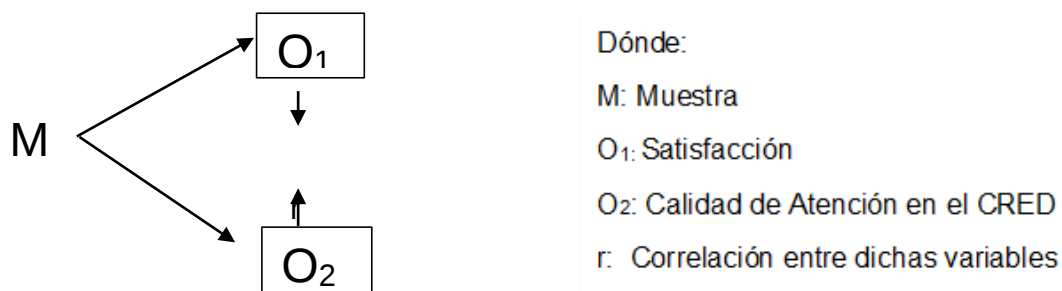
3.1. Tipo de Investigación

Cuantitativo: Hernández Sampieri menciona que la investigación cuantitativa utiliza recolectar datos para comprobar la hipótesis, basadas según mediciones numéricas y el análisis de la estadística, para construir patrón de comportamiento y probando las hipótesis. ²⁴ En este estudio será posible medir la satisfacción y las expectativas del servicio que brindó el profesional enfermería mediante el seguimiento del desarrollo y crecimiento, centro de salud Villa Hermosa – 2020.

Descriptivo: Según Hernández Sampieri, los estudios descriptivos permitirán detallar situación y eventos. Esta investigación tendrá el propósito del investigador, el cual describirá situaciones y eventos.²⁴

Correlacional: tendrá como finalidad medir la relación que existe entre dos o más variables, en un determinado contexto. Por otro lado, se establecerá una relación entre las variables, estas suelen situarse en el estudio de una relación entre variables.²⁴

3.2. Diseño de Investigación



3.3. Variables de Estudio

- **Variable Independiente:** Satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo.
- **Variable Dependiente:** Calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
V1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo.	El resultado humanístico y la aprobación final de la calidad que se brinda en la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo.	Responde a la expresión de las madres durante la atención que proporciona el personal de enfermería según sus características humanas, oportunas, seguras y continuas en el consultorio de crecimiento y desarrollo.	Técnica – Científica	Efectividad	19 – 22 12 – 18 0 – 12	Satisfacción completa	Cuestionario según escala de likert
				Eficacia			
				Eficiencia			
				Continuidad		Satisfacción media	
				Seguridad			
			Humana	Integralidad	15 – 18 10 – 14 0 – 10	Insatisfacción	
				Respeto		Satisfacción completa	
				Información		Satisfacción media	
				Interés			
				Amabilidad		Insatisfacción	
				Comodidad			

				Entorno	8 – 10 5 – 7 0 – 4	Satisfacción completa		
				Ambientación		Satisfacción media		
				Privacidad				
				Confianza				
				Orden		Insatisfacción		
				Limpieza				
				Fiabilidad				
V2. VARIABLE DEPENDIENTE:	La calidad de servicio en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	La variable será medida por un cuestionario que medirá las dimensiones de la calidad a través de la percepción de la atención de enfermería.	Percepción de la calidad de atención de enfermería en el CRED	Capacidad de Respuesta				
Calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo				Seguridad	30 -70 71 – 111	Pésimo Regular Excelente	Cuestionario según escala SERVQUAL	
				Empatía	112 - 150			
				Elementos Tangibles				

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Población y Muestreo del Estudio

Población: Según Tamayo, T y Tamayo, M (2012) define a la población como el conjunto de un fenómeno estudiado, que incluye el total de unidades de análisis que componen dicho fenómeno. En la presente investigación la población de estudio estará constituida por todas las madres de los niños que se encuentran en el padrón nominal del Centro de Salud Villa Hermosa. **Fuente especificada no válida.**

- **Criterios de inclusión**

- Padres de niños que se encuentren dentro del padrón nominal del C.S Villa Hermosa
- Madres de niños entre 0 a 36 meses de edad
- Madres de niños de 0 a 36 meses que acuden a su control

- **Criterios de exclusión**

- Madres de niños de 36 meses a más
- Madre de niños que no asisten al C.S Villa Hermosa
- Madre con alteraciones mentales.

Muestra: Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (2012), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” Fuente especificada no válida.

Para la presente investigación se decidió tomar de muestra a las Madres que cumplan con los criterios de exclusión e inclusión, que en total son 120 mamás. (ANEXO IV)

Muestreo: la muestra se determinó a través de un muestreo probabilístico porque es una población infinita.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica de recolección de datos será la encuesta definida como una técnica utilizando un conjunto de procesos planteados de información mediante los cuales se ha recolectado y analizado los resultados de la muestra de casos.²⁶

Instrumento:

Determina la satisfacción en relación a la calidad de del servicio brindado en CRED a través de una escala SERVQUAL que está conformada por 23 ítems. (ANEXO V). Asimismo, determinará la calidad de atención que se brinda en la atención de Control de desarrollo y crecimiento, será validado en la investigación realizada por Michael Shachi Quispe Cotrado.⁷ (ANEXO VI) y la validez influirá en la variable. Se observará que el alfa de Crombach es de 0.899, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad elevada. (ANEXO VII)

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones

- La información se obtendrá a través de la encuesta que se les realizará a Madre de niños que llegaron al control de CRED en el C.S Villa Hermosa. (ANEXO VIII)
- Después de haberse recolectado la información se realizará la revisión de la misma (depuración de la información).
- Estos datos serán organizados y codificados para un mejor orden y control con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete Estadístico SPSS Versión 23.0 versión español.
- Análisis descriptivo de los datos: Esto consistirá en describir los valores, con el fin de obtener, organizar, presentar los datos de manera general, se utilizará figuras y tablas de frecuencias con sus respectivos porcentajes.
- Se desarrollará la contrastación para luego hacerse el análisis y se dará las conclusiones pertinentes.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos se analizarán empelando el software SPSS Statistics versión 22, para el análisis de los datos descriptivos y estadísticos, ya que reúne característica y aplicaciones necesarias que facilitara y sistematizara el análisis de datos, se realizara análisis estadísticos univariadas.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2

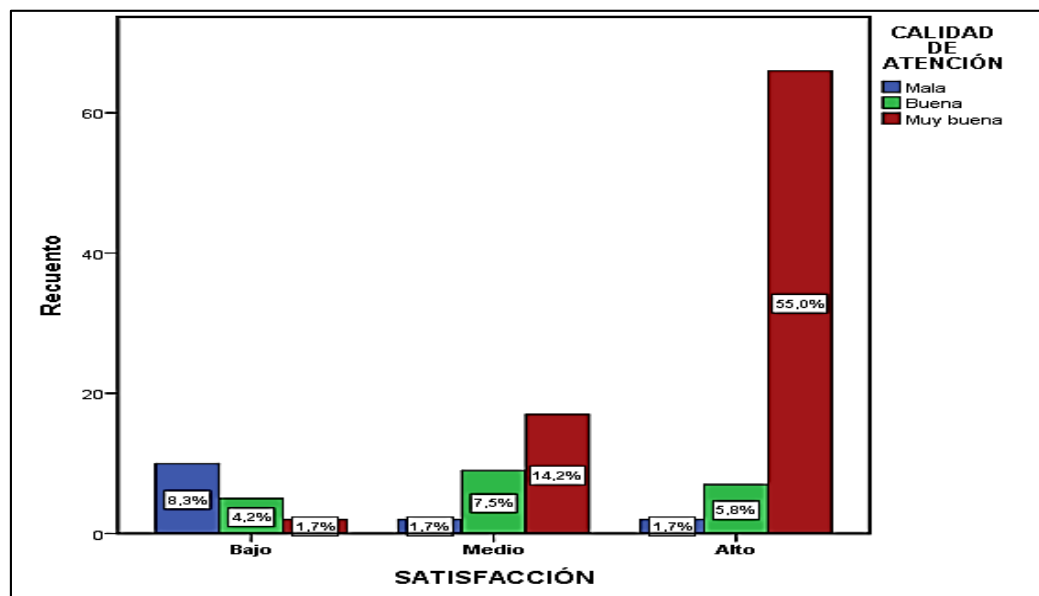
Calidad y Satisfacción de atención por enfermería en el control de CRED

SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN							
	Mala		Buena		Muy buena		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	10	8,3	5	4,2	2	1,7	17	14,2
Medio	2	1,7	9	7,5	17	14,2	28	23,3
Alto	2	1,7	7	5,8	66	55,0	75	62,5
Total	14	11,7	21	17,5	85	70,8	120	100

Fuente: Base de datos sobre la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el CRED, C.S Villa Hermosa – 2020.

En la tabla 2 al correlacionar la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en el control de desarrollo y crecimiento se aprecia que el 8,3% de madres que perciben la calidad de atención como mala tiene una satisfacción baja y el 1.7% media y alta; el 7,5% que perciben la calidad de atención como buena tienen una satisfacción media, el 4,2% baja y el 5,8% alta; el 55 % de madres que perciben la calidad de atención como muy buena tienen una satisfacción alta, el 14,2% media y solo el 1,7% baja satisfacción.

Figura 1. *Satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo*



Fuente: Tabla 2

Tabla 3

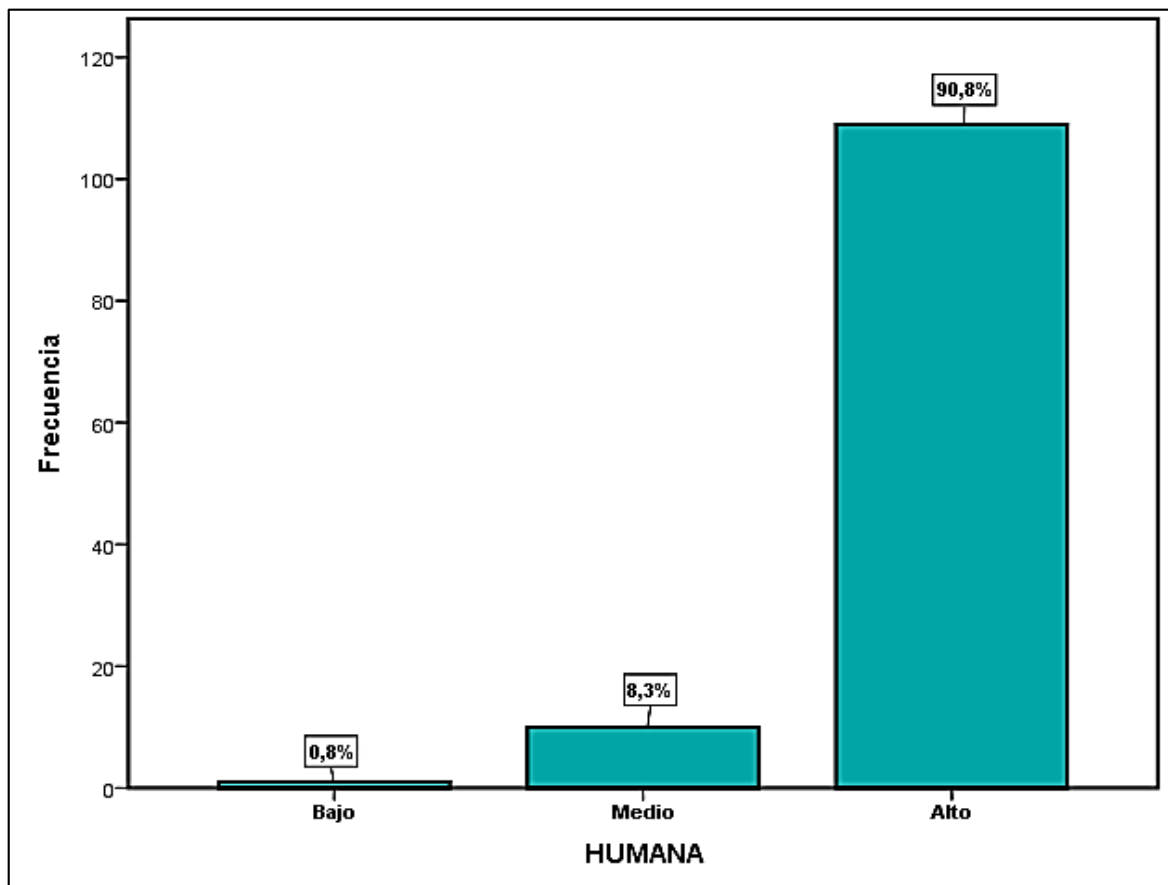
Satisfacción en la dimensión humana del control de Crecimiento y Desarrollo.

Dimensión Humana	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	0,8	0,8
Medio	10	8,3	9,2
Alto	109	90,8	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: Base de datos sobre la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de CRED, C.S Villa Hermosa – 2020.

En la tabla N°03 se observa que de los 120 encuestados en el C.S Villa Hermosa; el 90,8% indican un nivel alto, seguido del 8,3% que indica un nivel medio y solo 0,8% indica un nivel bajo de satisfacción humana de madres en el control CRED.

Figura 2. *Satisfacción en la dimensión humana en el control de Crecimiento y Desarrollo.*



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

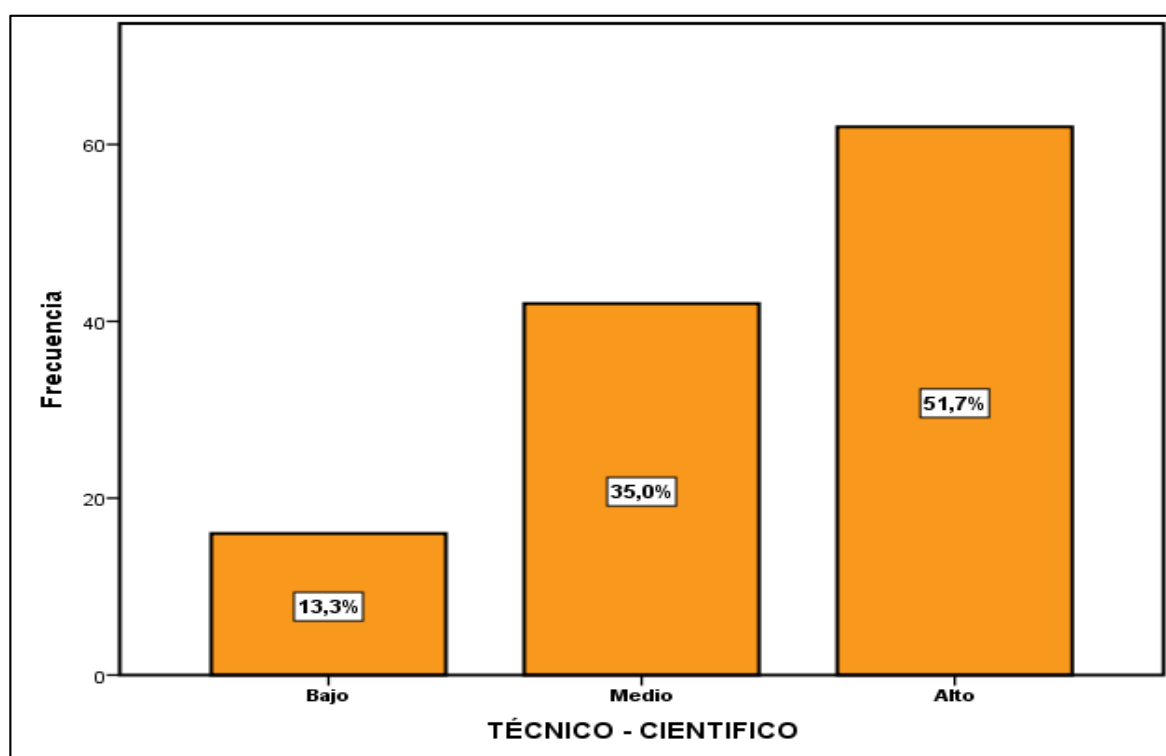
Satisfacción en la dimensión técnica - científico del control de Crecimiento y Desarrollo.

Dimensión Técnica - científico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	13,3	13,3
Medio	42	35,0	48,3
Alto	62	51,7	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: Base de datos sobre la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo, C.S Villa Hermosa – 2020

En la Tabla N°04 se observa que de los 120 participantes en la IPRESS Villa Hermosa; el 51,7% indica un nivel alto, seguido del 35% que indica un nivel medio y el 13,3% indica un nivel bajo de satisfacción técnica - científico de madres en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Figura 3. *Satisfacción en su dimensión técnica - científico en el control de Crecimiento y Desarrollo.*



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

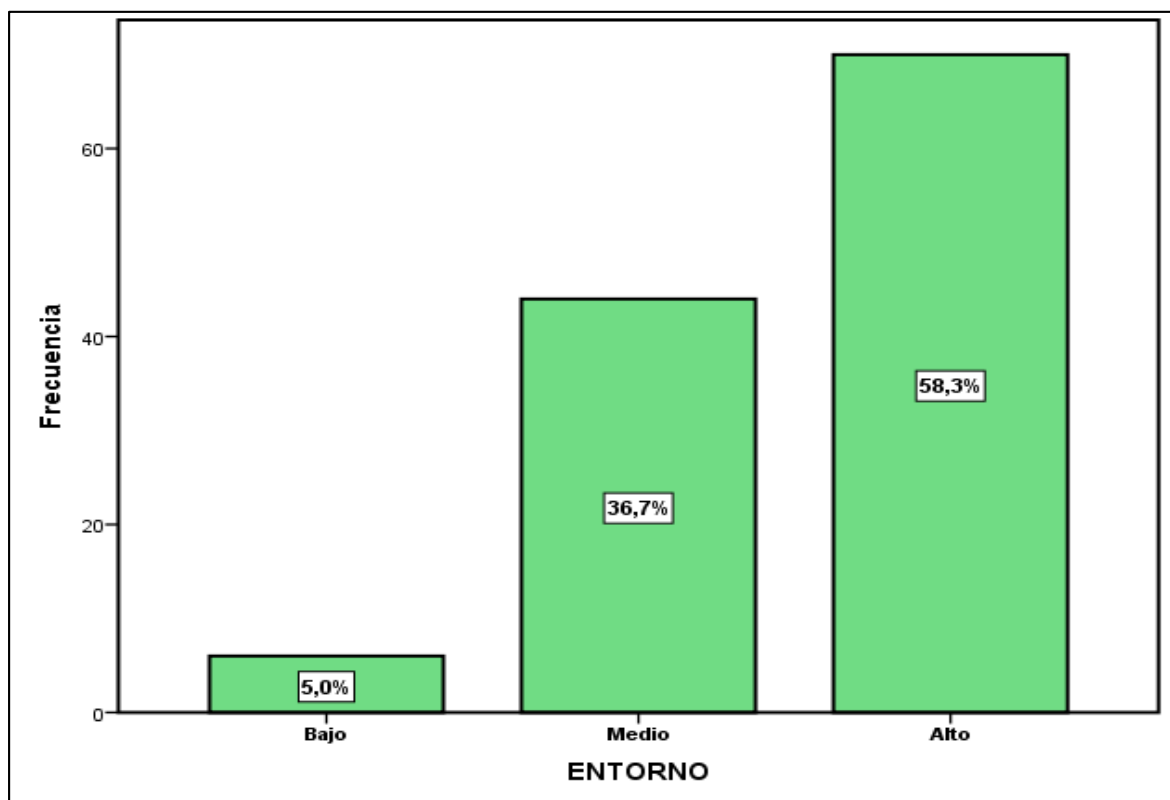
Satisfacción en la dimensión del entorno en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Dimensión Entorno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	5,0	5,0
Medio	44	36,7	41,7
Alto	70	58,3	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: Base de datos sobre la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo, centro de salud Villa Hermosa – 2020

Se observa en la Tabla 5, de 120 participantes del C.S Villa Hermosa; el 58,3% indican un nivel alto, seguido del 36,7% que indican un nivel medio y solo 5% indican un nivel bajo de satisfacción del entorno de madres de familia en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Figura 4. *Satisfacción según la dimensión del entorno en el control de Crecimiento y Desarrollo.*



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

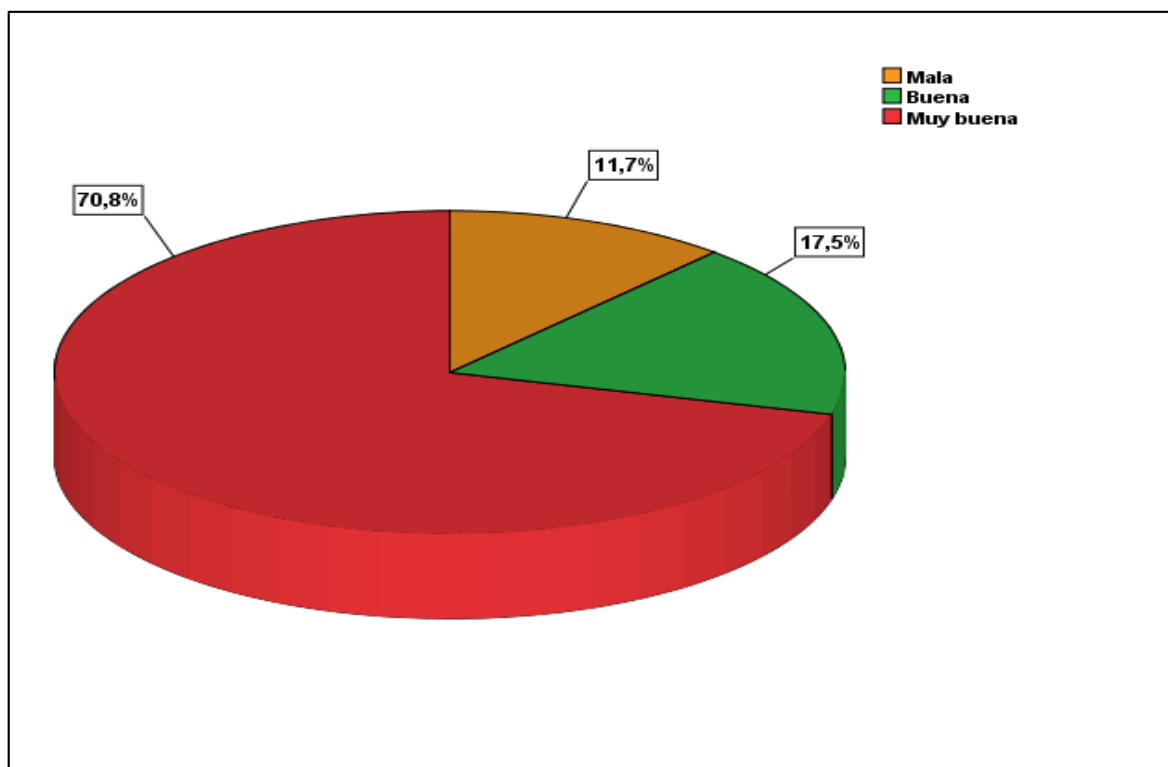
Calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	14	11,7	11,7
Buena	21	17,5	29,2
Muy buena	85	70,8	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: Base de datos sobre la satisfacción y calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo, centro de salud Villa Hermosa – 2020

Se observa en la Tabla 6, que de los 120 madres de familia encuestados en el C.S Villa Hermosa; el 70,8% indican una calidad de atención muy buena, seguido del 17,5% indican una calidad de atención buena y el 11,7 % indican una calidad de atención mala en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Figura 5. *Calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo.*



Fuente: Tabla 6

V. CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe correlación positiva directa ($p\text{-valor} = 0,000$) en la satisfacción de la madre con la calidad de la atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Villa Hermosa, 2020, es decir, que a mayor nivel de satisfacción mayor calidad de atención y viceversa.
2. La satisfacción de las madres de familia, referente a la calidad de atención según la dimensión humana en control de CRED fue una satisfacción completa en un 90,8%.
3. La satisfacción de las madres de familia, referente a calidad de atención en su dimensión técnica - científico en el control de CRED fue una satisfacción completa en un 51,7%.
4. La satisfacción de las madres de familia, referente a calidad de atención según su dimensión del entorno en el control de CRED fue una satisfacción completa en un 58,3%.
5. La calidad del servicio brindado por el personal de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en el C.S Villa Hermosa, fue muy buena en un 70,8% de un total de 120 madres.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los conocimientos especializados que se llevaron a cabo y resultados encontrados en la investigación, se hace necesario las siguientes recomendaciones:

- A la Gerencia Regional de Salud, el personal de enfermería en compromiso con brindar un servicio de calidad le permitirá plantear estrategias que mejoren la atención que proporciona a los niños en el control de CRED, asimismo cumplir que la madre este satisfecha.
- Al centro de salud Villa Hermosa, desarrolle programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como consejerías para el hogar, impulsando que la madre pregunte lo que piensa, conversar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer a las madres de familia.
- Desarrollar taller de capacitación y sensibilización a profesionales de enfermería para mejorar el buen trato a las madres de familia del control de Crecimiento y Desarrollo del niño.
- A la Universidad Particular de Chiclayo, compartir los resultados con la finalidad de quedar como antecedentes para próximas investigaciones y con una visión de implementar programas de capacitación guiadas a ofrecer un servicio de calidad teniendo como resultado la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Justo Ingalla M. PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, ESTABLECIMIENTO DE SALUD I – 3 COATA 2017 Perú: Universidad Nacional del Antiplano; 2019.
2. Quispe Ccallo M, Ramos Arizala WC. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud Mariscal Castilla, Arequipa, 2016 Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
3. Milián Huertas Karen Melodi. 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]. Chiclayo: Univerisdad Señor de Sipan; 2017.
4. Castro Sanchez SA. Nivel de Satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la microred yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2016 Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.
5. Marcelo Pacheco NE, Palacios Castillo de Lujan M. SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y DESERCIÓN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO DEL CENTRO DE SALUD MARCAVELICA. PIURA. 2018 Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018.
6. Acosta Collazos LF, Puíquin Rojas F. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL CONSULTORIO DE NIÑO DEL C.S SAN IGNACIO 2017 Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
7. Quispe Cotrado MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño Puesto de Salud I-Amantani , Puno 2018. [Tesis]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.

8. González DP, Aldana Álvarez MP, Mendoza Castro KD. Satisfacción de padres de niños y niñas al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de SINCELEJO. Rev. Unisucre Sincelejo. 2017; 1(3).
9. Alvarado Minaya JA, Bustios Moncada RB. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de cred en el Centro Materno Infantil Piedra Liza - Rimac 2019. [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
10. Castillo Pinedo PD, Coronado Maco MA. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años, Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
11. Quispe Garavito HR. Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y del centro de salud Condorrillo - Chíncha Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018.
12. Hernández SCR, Carlos FC, Pilar BL. Metodología de la investigación. McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO S.A DE C.V ed. México; 2014.
13. Casas J, Repullo L, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento. Centro Nacional de Epidemiología. 2002.
14. Valery Jeanette CV, Sosa Suarez KJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis]. Lima: Universidad Privada Norbeth Wiener; 2018.
15. Cueva Rodríguez EE. Cuidado de Enfermería al niño desde la Percepción de la madre. [Tesis]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2017.
16. Apaza Arenas MC, Chahuayo Livise JE. Calidad de Servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019. [Tesis]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.

17. Hermida Salcedo DM. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud n° 2. Cuenca. 2014. [Tesis de post grado]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.
18. Shu Ann Castro Sánchez. Nivel de Satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. [Tesis]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.
19. López Tirado. BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2014. [Tesi]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
20. Díaz Díaz, FA. "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chavez de Puerto Maldonado -2016. [Tesis]. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazonica Madre de Dios; 2016.
21. León Rodríguez N. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Caja Rural Prymera, agencia de San Juan de Lurigancho 2016 Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
22. Sánchez Lunavictoria JC, Bravo Mancero SM, Moyano Vallejo HP, Rivera Abarca L. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional, BP Riobamba. Ciencia Digital. 2019; 3(2): p. 4.
23. Albornoz Rojas DF. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Angeles. Rimac 2017. [Tesis]. Universidad Privada Norbeth Wiener; 2018.
24. García Elera VH, Maldonado Sambrano L. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN EL BANCO SCOTIABANK JAÉN 2019 Perú: Universidad Señor de Sipán; 2020.
25. Estrada Yamunaque. Percepción y Expectativa sobre la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de un año que acuden al control

ANEXOS

ANEXO IV

TAMAÑO DE LA MUESTRA: MUESTREO PROBABILÍSTICO (POBLACION INFINITA)

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2}$$

n = tamaño de muestra

Z = valor correspondiente a la distribución de Gauss 1.75

p = si se desconoce opción desfavorable (p=0.5) que aumenta la muestra

q= probabilidad de fracaso 1 - p (si p= 50%, q =50%)

e = margen de error de 0.08 previsible

Para un nivel de confianza del 92% con población infinita.

La fórmula se presenta de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.75)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.08)^2} = \frac{0.7656}{0.0064} = 119.625 \cong 120$$

ANEXO V
Cuestionario 01

**CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL NIÑO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020**

Entrevista N°.....

Fecha:

Hora de Inicio:Hora de Término.....

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

Edad: Menores de 25 () 26-30años () 31-40año () 48 años a más ()

Estado Civil: Casada () Soltera () Conviviente () Divorciada () Viuda ()

Ocupación: Ama de casa () Empleada () Independiente () Desempleada ()

Lugar Procedencia: Urbano () Rural () Urbano Marginal () Asentamiento Humano
()

Nivel de Instrucción: () Analfabeto () Primario () Secundaria () Superior
Universitario/Técnico

Frecuencia de Atención: () Siempre () A veces () Primera vez

Tipo de seguro del cual se atiende: () SIS () SOAT () Ningún () Otro

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO (SERVQUAL)

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió por parte del profesional de enfermería del Centro de Salud Villa Hermosa. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

VALORES	
SI	NO
Totalmente de acuerdo	No está totalmente de acuerdo

PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: FIABILIDAD			
1. ¿Cree que el tiempo de espera para obtener una cita en el control del niño?			
2. ¿se respeta las citas programadas para la atención del control del niño?			
3. ¿La enfermera al realizar la evaluación del niño, respeta su privacidad?			
4. ¿Usted cree que la enfermera se examinó cuidadosamente a su niño durante el control de crecimiento y desarrollo?			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
1. ¿Usted cree que la enfermera atiende con amabilidad en el momento del control del niño?			
2. ¿Usted cree que el personal de salud atiende con un buen trato o cortesía en el control del niño?			
3. ¿Usted cree que la enfermera le brindo un buen tiempo para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención que le brindo en el momento del control de su niño?			
4. ¿Usted cree que es suficiente el tiempo de duración de 45 minutos en el control de su niño?			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD			
1. ¿Usted cree que la información recibida por parte de la enfermera es entendible?			
2. ¿Usted cree que la enfermera le atendió y le realizo un examen físico completo, minucioso a su niño?			
3. Sobre la atención de enfermería en el control ¿Cree usted que le solucionaron alguna alteración que le identificaron a su niño?			
4. ¿Usted cree que la enfermera le brindo confianza para expresar el problema de salud encontrado?			
DIMENSIÓN: EMPATÍA			
1. ¿Usted cree que la enfermera mostro interés durante la atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño?			
2. ¿De qué manera usted calificó a la enfermera sobre las explicaciones que le brindó para realizarse el control a su niño?			

3. ¿Usted cree que la enfermera brinda buenas orientaciones sobre los cuidados a seguir en su hogar?			
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES			
1. ¿Usted cómo calificaría a la enfermera y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?			
2. ¿Cree usted que el personal de enfermería para una mejor compresión utiliza maquetas, kit del buen crecimiento y láminas durante el tiempo de control?			
3. ¿Usted cree que el consultorio cuenta con equipos modernos cómo para realizar examen de hemoglobina entre otros materiales necesarios para la atención de su niño?			
4. ¿Cree usted que está en buen estado las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio de donde fue atendido?			

ANEXO VI

Cuestionario 02

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN EN EL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, CENTRO DE SALUD VILLA
HERMOSA – 2020.**

DATOS GENERALES

Edad del niño: 0 a 6 meses ☐ 0 a 12 meses ☐ 0 a 24 meses ☐ 0 a 36 meses ☐

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

Usuario: Nuevo ☐ Continuador ☐

INSTRUCCIONES

1. Leer detalladamente la formulación de pregunta.
2. Marcar con un aspa (X) la respuesta.
3. Escoger una de las alternativas según las preguntas.

ITEMS		SI	NO	OBSERVACIONES
N°	DIMENSIÓN HUMANA			
01	¿Usted al ingresar y salir del consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide amablemente?			
02	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).			
03	Cree usted que la enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
04	Usted cree que la enfermera mantiene un tono de voz cordial y respetuosa durante la atención.			
05	Usted cree que la enfermera brinda una explicación con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño(a).			
06	Cree usted que la enfermera le informa la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
07	Cree usted que la enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tiene su niño(a) como: llanto y otros.			
08	La enfermera le pregunta a usted las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) o felicita por haber acudido responsablemente al centro de salud.			
N°	DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO			
01	Usted cree que la enfermera brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).			
02	Usted cree que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).			
03	Usted observa que la enfermera se realice el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).			

04	Usted cree que la enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
05	Cree usted que la enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.			
06	Usted cree que la enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.			
07	Usted cree que la enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).			
08	Usted cree que la enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
09	Usted cree que la enfermera explica sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
10	Cree usted que ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
11	Usted cree que el tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es la ideal.			
N° DIMENSIÓN ENTORNO				
01	Usted cree, donde le realizan la atención a su niño de crecimiento y desarrollo está limpio y ordenado.			
02	Usted cree que el consultorio de CRED esta adecuado para que su niño(a) se sienta cómodo(a) en el ambiente cómo: "colores, adornos, luz y calor"			
03	Usted cree que las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para la atención a su niño(a).			
04	Usted cree que el consultorio de CRED cuenta con sus espacios distribuidos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

LEYENDA:

1 = NO: Cuando realiza siempre.

0 = SI: Cuando nunca realiza esa actividad.

ANEXO VII

Validación y Confiabilidad del instrumento

a. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con la evaluación del estadístico Alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la confiabilidad de consistencia interna del test, en una sola medición y además es aplicable porque los ítems son en escala de likert, con la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_t^2} \right)$$

Donde:

K: número de Ítems.

δ_i^2 : Varianza de los puntajes de cada ítem.

δ_t^2 : Varianza de los puntajes totales del test.

El procedimiento se realizó en el programa SPSS.

Para medir los cuestionarios se realizó una encuesta piloto de 21 madres, donde el Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Niño, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.

Que consta de 21 ítems, se obtuvo.

Análisis de fiabilidad

Alfa de Conbrach	N de elementos
,899	21

La confiabilidad del Test “Calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud Villa Hermosa - 2020”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.899, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

Para el Cuestionario que evalúa la satisfacción en el consultorio de CRED del Niño, C.S Villa Hermosa – 2020, se aplicó una muestra piloto a 21 madres, donde el cuestionario consta de 24 ítems, y además se obtuvo lo siguiente.

Análisis de fiabilidad

Alfa de Conbrach	N de elementos
,873	24

La confiabilidad del Test “Satisfacción en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Niño, Centro de Salud Villa Hermosa - 2020”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.873, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

b. Validación

Para la validación del instrumento se evaluaron mediante juicio de expertos, los cuales fueron profesionales en el área de investigación de ingeniería.

VALIDACIÓN POR EXPERTOS N° 02

NOMBRE DEL JUEZ	CESAR MEDINA GUEVARA
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 AÑOS
CARGO	ENFERMERO ASISTENCIAL
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Evaluar la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE	
1. Edad de la madre a) Menores de 25 b) 26 – 30 años c) 31 – 40 años d) 48 años a más	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Estado Civil a) Casada b) Soltera c) Conviviente d) Divorciada e) Viuda	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Ocupación a) Ama de casa b) Empleada c) Independiente d) Desempleada	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Procedencia a) Urbano b) Rural c) Urbano Marginal d) Asentamiento Humano	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Nivel de Instrucción a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria d) Superior Universitario/ Técnico	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

6. Frecuencia de atención a) Siempre b) A veces c) Primera vez	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Tipo del seguro del cual se atiende a) SIS b) SOAT c) Ningún d) Otro	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	
1. ¿Cree que el tiempo de espera para obtener una cita en el control del niño es inmediata?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se respeta las citas programadas para la atención del control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿La enfermera al realizar la evaluación del niño, respeta su privacidad?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera examinó cuidadosamente a su niño durante el control de crecimiento y desarrollo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1. ¿Usted cree que la enfermera atiende con amabilidad en el momento del control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que el personal de salud atiende con un buen trato o cortesía en el control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera le brindo un buen tiempo para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención que le brindo en el momento del control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que es suficiente el tiempo de duración de 45 minutos en el control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

DIMENSIÓN: SEGURIDAD	
1. ¿Usted cree que la información recibida por parte de la enfermera es entendible?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera le atendió y le realizó un examen físico completo, minucioso a su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Sobre la atención de enfermería en el control ¿Cree usted que le solucionaron alguna alteración que le identificaron a su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera le brindo confianza para expresar el problema de salud encontrado?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: EMPATÍA	
1. ¿Usted cree que la enfermera mostró interés durante la atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera se dejó entender al brindarle la información del control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera brinda buenas orientaciones sobre los cuidados a seguir en su hogar?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES	
1. ¿Usted cómo calificaría a la enfermera y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cree usted que el personal de enfermería para una mejor comprensión utiliza maquetas, kit del buen crecimiento y laminas durante el tiempo del control?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

3. ¿Usted cree que el consultorio cuenta con equipos modernos cómo para realizar examen de hemoglobina entre otros materiales necesarios para la atención de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cree usted que está en buen estado las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc) del consultorio de donde fue atendido?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u> 26 </u> Nº TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES: LEVANTAR OBSERVACIONES REALIZADAS	



JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ	CÉSAR MEDINA GUEVARA
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	SALUD FAMILIAR Y COMUNIDAD
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 AÑOS
CARGO	ENFERMERO ASISTENCIAL.
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Evaluar satisfacción en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
II. VARIABLE	
1. Edad del niño a) 0 a 6 meses b) 0 a 12 meses c) 0 a 24 meses d) 0 a 36 meses	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Sexo a) Masculino b) Femenino	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usuario a) Nuevo b) Continuator	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: HUMANA	
1. Usted al ingresar y salir del consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide amablemente.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

2. La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Cree usted que la enfermera la trata con respeto durante la consulta.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera mantiene un tono de voz cordial y respetuosa durante la atención.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Usted cree que la enfermera brinda una explicación con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Cree usted que la enfermera le informa la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad de su niño.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Cree usted que la enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tiene su niño(a) como: llanto y otros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La enfermera le pregunta a usted las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) o felicita por haber acudido responsablemente al centro de salud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: TÉCNICO – CIENTIFICO	
1. Usted cree que la enfermera brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

3. Usted observa que la enfermera se realice el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Cree usted que la enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Usted cree que la enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Usted cree que la enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Usted cree que la enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Usted cree que la enfermera explica sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10. Cree usted que ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Usted cree que el tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es la ideal.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

DIMENSIÓN: ENTORNO	
1. Usted cree, donde le realizan la atención a su niño de crecimiento y desarrollo está limpio y ordenado.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que el consultorio de CRED esta adecuado para que su niño(a) se sienta cómodo(a) en el ambiente cómo: "colores, adornos, luz y calor"	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usted cree que las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para la atención a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que el consultorio de CRED cuenta con sus espacios distribuidos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u>25</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN POR EXPERTOS N° 02

NOMBRE DEL JUEZ	LARREA SALDAÑA MARCIA ALEJANDRA
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	EMERGENCIAS Y DESASTRES/GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
MAESTRIA	GESTIÓN PÚBLICA
DOCTORADO	CURSANDO DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	06 AÑOS
CARGO	JEFA DE LA UNIDAD DE SEGURO
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Evaluar la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE	
1. Edad de la madre a) Menores de 25 b) 26 – 30 años c) 31 – 40 años d) 48 años a más	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Estado Civil a) Casada b) Soltera c) Conviviente d) Divorciada e) Viuda	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Ocupación a) Ama de casa b) Empleada c) Independiente d) Desempleada	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Procedencia a) Urbano b) Rural c) Urbano Marginal d) Asentamiento Humano	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Nivel de Instrucción a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria d) Superior Universitario/ Técnico	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

6. Frecuencia de atención a) Siempre b) A veces c) Primera vez	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Tipo del seguro del cual se atiende a) SIS b) SOAT c) Ningún d) Otro	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	
1. ¿Cree que el tiempo de espera para obtener una cita en el control del niño es inmediata?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se respeta las citas programadas para la atención del control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿La enfermera al realizar la evaluación del niño, respeta su privacidad?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera examinó cuidadosamente a su niño durante el control de crecimiento y desarrollo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1. ¿Usted cree que la enfermera atiende con amabilidad en el momento del control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que el personal de salud atiende con un buen trato o cortesía en el control del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera le brindo un buen tiempo para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención que le brindo en el momento del control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que es suficiente el tiempo de duración de 45 minutos en el control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

DIMENSIÓN: SEGURIDAD	
1. ¿Usted cree que la información recibida por parte de la enfermera es entendible?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera le atendió y le realizó un examen físico completo, minucioso a su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Sobre la atención de enfermería en el control ¿Cree usted que le solucionaron alguna alteración que le identificaron a su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera le brindo confianza para expresar el problema de salud encontrado?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: EMPATÍA	
1. ¿Usted cree que la enfermera mostró interés durante la atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera se dejó entender al brindarle la información del control de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera brinda buenas orientaciones sobre los cuidados a seguir en su hogar?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES	
1. ¿Usted cómo calificaría a la enfermera y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cree usted que el personal de enfermería para una mejor comprensión utiliza maquetas, kit del buen crecimiento y laminas durante el tiempo del control?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

3. ¿Usted cree que el consultorio cuenta con equipos modernos cómo para realizar examen de hemoglobina entre otros materiales necesarios para la atención de su niño?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cree usted que está en buen estado las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc) del consultorio de donde fue atendido?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u>26</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>No parece muy interesante la investigación que se va realizar y el instrumento que se aplica se ve bien estructurado</i>
3. OBSERVACIONES: LEVANTAR OBSERVACIONES REALIZADAS	<i>enfocado a lo que se quiere investigar, haciendo para otras intenciones de investigación.</i>



 Marcia A. Larrea Saldaña
 LIC. ENFERMERIA
 C.E.P. 080995

JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ	LARREA SALDAÑA MARCIA ALEJANDRA
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	EMERGENCIAS Y DESASTRES/GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
MAESTRIA	GESTIÓN PÚBLICA
DOCTORADO	CURSANDO DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	06 AÑOS
CARGO	JEFA DE LA UNIDAD DE SEGURO
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Evaluar satisfacción en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
II. VARIABLE	
1. Edad del niño a) 0 a 6 meses b) 0 a 12 meses c) 0 a 24 meses d) 0 a 36 meses	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Sexo a) Masculino b) Femenino	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usuario a) Nuevo b) Continuador	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: HUMANA	

2. La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Cree usted que la enfermera la trata con respeto durante la consulta.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera mantiene un tono de voz cordial y respetuosa durante la atención.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Usted cree que la enfermera brinda una explicación con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Cree usted que la enfermera le informa la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad de su niño.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Cree usted que la enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tiene su niño(a) como: llanto y otros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La enfermera le pregunta a usted las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) o felicita por haber acudido responsablemente al centro de salud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: TÉCNICO – CIENTIFICO	
1. Usted cree que la enfermera brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

2. Usted cree que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usted observa que la enfermera se realice el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
5. Cree usted que la enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Usted cree que la enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Usted cree que la enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Usted cree que la enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Usted cree que la enfermera explica sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10. Cree usted que ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

11. Usted cree que el tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es la ideal.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: ENTORNO	
1. Usted cree, donde le realizan la atención a su niño de crecimiento y desarrollo está limpio y ordenado.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que el consultorio de CRED esta adecuado para que su niño(a) se sienta cómodo(a) en el ambiente cómo: "colores, adornos, luz y calor"	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usted cree que las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para la atención a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que el consultorio de CRED cuenta con sus espacios distribuidos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u>25</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	El instrumento se observa estructurado en relación a sus dimensiones, generando relación entre las variables.
3. OBSERVACIONES	



Marcia A. Llerena Saldaña

 LIC. ENFERMERIA

 C.E/P. 080995

JUEZ – EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ	Segundo Manuel Diaz Vasquez
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	
MAESTRIA	Maestría en Salud Pública
DOCTORADO	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	08 AÑOS
CARGO	Coordinador del Hospital Maternidad
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Evaluar satisfacción en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
II. VARIABLE	
1. Edad del niño a) 0 a 6 meses b) 0 a 12 meses c) 0 a 24 meses d) 0 a 36 meses	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Sexo a) Masculino b) Femenino	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usuario a) Nuevo b) Continuador	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: HUMANA	
1. Usted al ingresar y salir del consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide amablemente.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

2. La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Cree usted que la enfermera la trata con respeto durante la consulta.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera mantiene un tono de voz cordial y respetuosa durante la atención.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Usted cree que la enfermera brinda una explicación con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Cree usted que la enfermera le informa la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación y edad de su niño.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Cree usted que la enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tiene su niño(a) como: llanto y otros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La enfermera le pregunta a usted las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) o felicita por haber acudido responsablemente al centro de salud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: TÉCNICO – CIENTIFICO	
1. Usted cree que la enfermera brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que la enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

3. Usted observa que la enfermera se realice el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que la enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Cree usted que la enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Usted cree que la enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Usted cree que la enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Usted cree que la enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. Usted cree que la enfermera explica sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10. Cree usted que ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Usted cree que el tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es la ideal.	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

DIMENSIÓN: ENTORNO	
1. Usted cree, donde le realizan la atención a su niño de crecimiento y desarrollo está limpio y ordenado.	TA ☒ TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Usted cree que el consultorio de CRED esta adecuado para que su niño(a) se sienta cómodo(a) en el ambiente cómo: "colores, adornos, luz y calor"	TA ☒ TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Usted cree que las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para la atención a su niño(a).	TA ☒ TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Usted cree que el consultorio de CRED cuenta con sus espacios distribuidos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	TA ☒ TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u>26</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

 **MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCION DE RED DE SALUD CONDORCANQUI


.....
Dr. *Segundo Manuel Díaz Vásquez*
CEP 71518
COORDINADOR DEL PAN

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN POR EXPERTOS N° 02

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Segundo Manuel Diaz Vásquez</i>
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD	
MAESTRIA	<i>Curso de Maestría en Salud Pública</i>
DOCTORADO	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	08 AÑOS
CARGO	<i>coordinador del Programa Articulado Nutricional</i>
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD VILLA HERMOSA – 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JHUDIT AMELIA MANAY TORRES
ESPECIALIDAD	ENFERMERÍA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Evaluar la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE	
1. Edad de la madre a) 20 – 25 años b) 26 – 30 años c) 31 – 40 años d) 48 años a más	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Estado Civil a) Casada b) Soltera c) Conviviente d) Divorciada e) Viuda	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Ocupación a) Ama de casa b) Empleada c) Independiente d) Desempleada	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Procedencia a) Urbano b) Rural c) Urbano Marginal d) Asentamiento Humano	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Nivel de Instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Superior Técnico d) Superior Universitario	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

6. Frecuencia de atención a) Siempre b) A veces c) Primera vez	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Tipo del seguro del cual se atiende a) SIS b) SOAT c) Ningún d) Otro	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	
1. ¿Cree que el tiempo de espera para obtener una cita en el control del niño es inmediata?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se respeta el orden de llegada de los pacientes para la atención del control del niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿La enfermera al realizar la evaluación del niño, respeta su privacidad?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera examinó cuidadosamente a su0 niño durante el control de crecimiento y desarrollo?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1. ¿Usted cree que la enfermera atiende con amabilidad en el momento del control del niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Usted cree que el personal de salud atiende con un buen trato o cortesía en el control del niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera le brindo un buen tiempo para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención que le brindo en el momento del control de su niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted cree que es suficiente el tiempo de duración de 45 minutos en el control de su niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

1. ¿Usted cree que la información recibida por parte de la enfermera es entendible?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera le atendió y le realizó un examen físico completo, minucioso a su niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. Sobre la atención de enfermería en el control ¿Cree usted que le solucionaron alguna alteración que le identificaron a su niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Usted cree que la enfermera le brindo confianza para expresar el problema de salud encontrado?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

DIMENSIÓN: EMPATÍA

1. ¿Usted cree que la enfermera mostró interés durante la atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted cree que la enfermera brindó buenas explicaciones para realizar el control a su niño?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Usted cree que la enfermera brinda buenas orientaciones sobre los cuidados a seguir en su hogar?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

1. ¿Usted cómo calificaría a la enfermera y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Cree usted que el personal de enfermería para una mejor comprensión utiliza maquetas, kit del buen crecimiento y laminas durante el tiempo del control?	TA (☒) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

3. ¿Usted cree que el consultorio cuenta con equipos modernos cómo para realizar examen de hemoglobina entre otros materiales necesarios para la atención de su niño?	TA (<u>8</u>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cree usted que está en buen estado las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc) del consultorio de donde fue atendido?	TA (<u>8</u>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA <u>25</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>He pareo interesante así mismo se agrade por el lanzamiento de observaciones</i>
3. OBSERVACIONES	


MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE RED DE SALUD CONDORCANQUI
[Signature]
 Lic. Enf. Segundo Manuel Díaz Vásquez
 CEP 71518
 COORDINADOR DEL PAN
JUEZ - EXPERTO

