



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA  
ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE  
2 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD  
SAMEGUA, 2024”**

**PRESENTADO POR**

**BACHILLER MILDER VERONICA CHOQUE TAIPE**

**ASESORA**

**MGR. DEISY MARLENE CHAMBILLA MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, certifica que el trabajo de investigación (\_\_\_) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional (\_\_\_) / Trabajo académico (\_\_\_), titulado **“SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD SAMEGUA, 2024”** presentado por el(la) Bachiller **MILDER VERONICA CHOQUE TAIBE**, para obtener el grado académico (\_\_\_) o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad (\_\_\_) de: **LICENCIADA DE ENFERMERIA**, y asesorado por el(la) **MGR. DEISY MARLENE CHAMBILLA MAMANI**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO No 756-2023-RD/FACISA-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
Enfermería	MILDER VERONICA CHOQUE TAIBE	“SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD SAMEGUA, 2024”	27 % (19 de setiembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **27 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 14 de octubre de 2024



Mgr. ANA MARITZA JUAREZ SUERO  
Jefa (e) de la Unidad de Investigación de  
la Facultad de Ciencias de la Salud

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
<b>CAPÍTULO I</b>	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA.....	1
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.5 VARIABLES: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
<b>CAPÍTULO II.</b>	
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.2 BASE TEÓRICA.....	13
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	28
<b>CAPÍTULO III.</b>	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29

3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.4	TÉCNICA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	32
3.5	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	34
<b>CAPÍTULO IV</b>		
4.1	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	35
4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
<b>CAPÍTULO V</b>		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		43
5.1	CONCLUSIONES.....	43
5.2	RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		45
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE SAMEGUA, 2024	37
TABLA 2	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS SEGÚN LA DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE SAMEGUA, 2024	38
TABLA 3	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE SAMEGUA, 2024	39
TABLA 4	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A MADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS SEGÚN LA DIMENSIÓN ENTORNO EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE SAMEGUA, 2024	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	37
FIGURA N° 2	DIMENSIÓN TECNICA - CIENTÍFICA	38
FIGURA N° 3	DIMENSIÓN HUMANA	39
FIGURA N° 4	DIMENSIÓN ENTORNO	40

## RESUMEN

Satisfacción en madre consiste cuando recibe una atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo y al culminar siente el cumplimiento de una necesidad que produce alegría y bienestar.

El presente trabajo tiene como propósito evaluar la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de los niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Samegua, 2024”.

El estudio es descriptivo, prospectivo, de corte transversal no experimental la población estuvo conformado con un total de 110 madres que asisten al establecimiento, de muestra 47 madres que cumplieron con el criterio de selección. Se trabajo un cuestionario que mide la satisfacción de López Tirado Bertha Milagros, con 20 ítems valorando las dimensiones: Técnico científico, humano y entorno.

Los hallazgos encontrados sobre la satisfacción en madres en las dimensiones predomino la satisfacción alta siendo: técnico científico 70.2%, humana un 80.9% y entorno un 66%.

Concluyendo: las madres que concurren al servicio de crecimiento y desarrollo refieren una satisfacción alta en un 83% en la atención que brinda la enfermera.

**Palabras claves:** agrado, atención de enfermería y control del niño.

## **ABSTRACT**

Satisfaction in a mother consists of receiving attention from the nurse in the growth and development service and at the end she feels the fulfillment of a need that produces joy and well-being.

The purpose of this work is to evaluate the satisfaction in the care provided by the nurse to mothers of children under 2 years of age in the growth and development service of the Samegua Health Center, 2024.

The study is descriptive, prospective, cross-sectional, non-experimental. The population was made up of a total of 110 mothers who attend the establishment, with a sample of 47 mothers who met the selection criteria. A questionnaire was developed that measures the satisfaction of López Tirado Bertha Milagros, with 20 items evaluating the dimensions: Technical-scientific, human and environment.

The findings found on satisfaction in mothers in the dimensions predominated high satisfaction being: scientific technical 70.2%, human 80.9% and environment 66%.

Concluding: mothers who attend the growth and development service report high satisfaction of 83% with the care provided by the nurse.

**Key words:** pleasure, nursing care and child control.



## INTRODUCCION

Atención integral en la infancia en los niños es una situación necesaria para el progreso humano, desde su nacimiento hasta los 11 años, que incluye la atención de los niños y niñas para mantener una adecuada salud (física y emocional), aprendizaje temprano, alimentación, un entorno saludable, apropiado vínculo afectivo de la madre que contribuirá al desarrollo de su máximo potencial y establecer el futuro de la infancia y de la sociedad misma, Según un estudio realizado en 20 años, los niños de familias de condición pobres que recibieron atención de calidad en un establecimiento de salud a una edad temprana desde su nacimiento acabaron ganando un 25% más de peso que aquellos que no se beneficiaron de dichas atenciones, lo que hace entender que la satisfacción es una percepción con resultado positivo que refleja después de una atención que hizo la enfermera que es el principal personal de salud que se encuentra en los establecimientos y que brinda de manera objetiva la atención de los servicios que presta según el nivel de atención (1).

El ministerio de salud como parte de fomentar la salud crea estrategias a fin que la población puedan acceder a todos los servicios que brinda según el nivel de atención siendo uno de ellos crecimiento y desarrollo (CRED) siendo a cargo de una enfermera que tiene como función las actividades periódicas para los menores de 11 años asumiendo el detectar riesgos de salud físico, mental, social y emocional en forma oportuna y evitar consecuencias a futuro. (2)

Según la organización mundial de la salud (OMS) expone que 28 millones de profesionales enfermeras, así mismo informa que hay un déficit de 5,9 millones de enfermeras generalmente en los países de América Latina recomendando aumentar la inversión nacional a fin poder garantizar adecuada atención (3)

La enfermera es un profesional que tiene como funciones: cuidar, velar y brindar bienestar a toda la población usuaria según su nivel de atención a fin de darles cuidado

integral y seguimiento continuo de lactantes y niños siendo para su evaluación su desarrollo psicomotor, factores ambientales y sociales que influyen en la salud y bienestar en los niños y familia. (4)

El trabajo con el tema “Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua, 2024”, se planteó como objetivo principal de identificar el nivel de satisfacción en madres.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Satisfacción es bienestar logrado, que se da cuando la enfermera logra los pacientes en un servicio, logrando motivarlos para sus demás controles; cada control, tiene mucha importancia para que los niños tengan un impacto vital, ya que dependerá de un avance de su progreso neurológico y otros, que tendrán implicancia durante el crecimiento cognitivo, emocional social y físico. El menor de 5 años requiere 31 controles siendo con mayor frecuencia en el menor de 1 año que son 12 posteriormente de 1 a 2 años 6, de 2 a 4 años 12 y a partir de 5 a 11 años 1 por año por ello se brinda las consejerías en cada período, que contribuirán a su capacidad intelectual, social, físico y emocional (5)

La deficiencia en la atención de salud trae múltiples consecuencias, como el limitado acceso a los centros de salud, servicios incompetentes, reclamos constantes, elevados costos de inversión, falta de personal sanitario y pacientes insatisfechos, Irregularidades que afectan la credibilidad de las instituciones de salud pública y privada, lo que es peor trayendo como consecuencia la pérdida de vidas humanas (6)

La OMS y Organización Panamericana de la salud (OPS) el 1992, han considerado la satisfacción, como un cimiento fundamental de servicio en los establecimientos que brindan salud, orientando la lograr un mejor sistema de gestión, los cuales deberán ser evaluados regularmente, con el objetivo de lograr una mejor eficacia de atención (7)

Según la OMS (2021), alrededor de 155 millones menores de 5 años ven obstaculizados

y no se desarrollan adecuadamente porque aproximadamente 41 millones de jóvenes tienen sobrepeso. Representa el 10% de personas de todo el mundo, desde 1975 la obesidad se ha triplicado en todo el mundo siendo una de las primeras preocupaciones, en igualdad de condiciones, ya que el sano desarrollo y estimulación en los niños, permite fortalecer y crecer física, mental e interiormente, priorizando la atención a los niños menores de 2 años que brindan la enfermera a las población, se vincula estratégicamente para mejorar los niveles priorizados de vigilancia primaria logrando mejores resultados en el tratamiento del paciente siendo respectivo a calidad y satisfacción de la atención en la infancia . (8)

En América Latina, los servicio de salud están dadas a personas orientadas de forma social desde la perspectiva territorial y plurinacional que concentren en modelos de atención la protección y cuidados a familias y comunidades generalizando la participación de instituciones de salud y la población haciendo conocer que el trabajo no es individual si no colectiva para ello se tiene que respetar los derechos de una sociedad romper la exclusión social y con ello el acceso a servicios integrales para las personas más humildes . (9)

En el Perú para proteger a los niños y niñas de enfermedades, debe detectarse tempranamente por el personal de salud capacitado cualquier riesgo en su salud, así como brindar a los padres o cuidadores consejería en lactancia, alimentación complementaria y otros temas de crianza, siendo necesario que asistan a sus controles de también conocidos como “controles del niño sano” contando con la intervención de los padres y/o cuidadores y el entorno familiar del niño ya que la falta de participación y la explicación que brinda el personal de salud son importantes para poder cumplir con el derecho fundamental de los menores. Es necesario precisar que los niños menores de 5 años representan aproximadamente 9% de la población total a nivel nacional solo el 52,9% de los menores de 3 años han completado su calendario de vacunación en forma completa y solamente el 4,7%, han logrado realizar los controles(10)

En Lima la satisfacción en madres encuestadas en el centro de salud de la Fraternidad

es de 50% con relación a la atención de las madres recibidas en el consultorio CRED, ocasionando una satisfacción negativa ya que refiere que es defectuoso (11)

El trabajo de investigación, la atención del personal y satisfacción del usuario en el establecimiento del centro de salud Samegua en el año 2018 concluyó que los resultados muestran que la calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva moderada siendo una correlación directa y significativa entre la calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario. (12)

A nivel local la dirección ejecutiva de intervenciones estratégicas en la salud pública de la dirección regional de salud de la Región Moquegua analizó los indicadores de salud en la evaluación anual 2023 cierre de paquetes de las estrategias sanitarias en cuanto al recién nacido, el cierre de paquete se llegó en la DIRESA a 36%, en la Red Moquegua 30% y en la Red Ilo se llegó a un 43% del 100% , en el paquete del niño menor de 1 año se obtuvo a nivel DIRESA 12.5%, Red Moquegua 20.2% y la Red Ilo un 3.3% del 100% ; en el cierre de paquetes del niño de un año se llegó en la DIRESA un 13%, Red Moquegua 21% y la Red Ilo 6% del 100% de la población asignada observando que a más edad de los niños, el cierre de paquetes no se puede completar por muchas razones siendo una de ellas una mala satisfacción del usuario de salud (13)

El centro de salud de Samegua es un establecimiento de primer nivel que brinda una atención integral, en el año 2023 se llevó a cabo la evaluación de satisfacción del usuario externo, obteniendo un resultado final como satisfecho 41.10% y como insatisfecho un 58.90% de los usuarios externos encuestados en el establecimiento, siendo mayor la demanda de insatisfacción del usuario externo, analizando las posibles causas del porque no se logra completar de forma oportuna y en su totalidad los paquetes de atención del menor de 2 años son varias, es por ello en el presente trabajo de investigación académico se centrará en determinar el nivel de satisfacción y dimensiones, dando a conocer los resultados a las licenciadas para la toma de decisiones y mejorar el proceso de las atenciones en este consultorio (14)

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención que brinda a enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua, 2024?

## **1.3 Objetivo de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Identificar el nivel de satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Samegua, 2024.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnica científica en el control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua – Moquegua 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana en el control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua – Moquegua 2024.
- Identificar el nivel de la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno en el control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua, 2024.

## **1.4 Justificación e Importancia de la investigación**

Los establecimientos del nivel de atención primaria se encuentran con bajas coberturas en las atenciones integrales oportunas y cierre de paquetes en los niños menores de 2

años como una consecuencia de una posible insatisfacción durante la atención que hace la enfermera en el servicio, ya que los cuidadores no cumplen forma oportuna, con sus controles, por lo que en la presente investigación conocerá el nivel de satisfacción de las madres. (15)

En la actualidad los establecimientos de salud deben tener un ambiente exclusivo, equipado y seguros donde se brinde una atención de enfermería de forma ininterrumpida sin desabastecimiento del personal de enfermería a fin de cubrir la insatisfacción de las madres de niños menores de 2 años (16)

La presente investigación es viable, ya que se dispone de los recursos humanos, económicos y de las fuentes de información precisas para llevar el proyecto de investigación (14)

En el aspecto social la investigación de la satisfacción en la atención de enfermería busca mejorar el cuidado de la enfermera y con ello el bienestar que llevan a sus menores al establecimiento y de esta forma poder cumplir con el indicador de cierre de paquete del ciclo niño.

El presente trabajo de investigación tiene un aporte metodológico, ya que podrían utilizarse en futuras investigaciones que mostrarían metodología compatible, de manera que utilizarían análisis y conclusiones del proyecto.

En el aspecto disciplinario el estudio pretende contribuir en los estudios a nivel nacional, regional y en especial en el centro de salud de Samegua sobre la importancia de la atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres de menores de 2 años teniendo como principal elemento será mejorar los procesos de atención al usuario, mejorar la comunicación, calidad, eficacia, eficiencia y productividad.

## 1.5 Variable

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Valor final	Escala
Satisfacción en madres de niños menores de 2 años	Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua 2024. (17)	Técnico-científica	Efectividad	<b>9 preguntas</b> (1,2,3,4,5,6,7,8,9)	<b>Satisfacción: Alta</b> de 51 a 60 puntos	<b>Ordinal</b>
			Eficacia			
			Eficiencia.			
Satisfacción en madres de niños menores de 2 años	Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua 2024. (17)	Humana	Respeto	<b>7 preguntas</b> (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)	<b>Media</b> de 45 a 50 puntos	<b>Ordinal</b>
			Comunicación			
			Amabilidad.			
Satisfacción en madres de niños menores de 2 años	Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua 2024. (17)	Entorno	Orden y limpieza ambiente	<b>4 preguntas</b> (17,18,19, 20)	<b>Baja</b> De 0 a 44 puntos	<b>Ordinal</b>
			Privacidad			
			Seguridad			
Total, de Ítems: 20						



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### Antecedentes internacionales

**Collante D y Clavo V. (México 2020)** en su estudio tubo como **propósito:** conocer la relación del nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero. **Metodología diseño** transversal no experimental con una muestra de 80 pacientes aplicando la escala de nivel de satisfacción y la escala de sobre el cuidado enfermero **resultados:** el 93.7% están mediana satisfechos en la dimensión humana el 91.3% oportuna el 63.7%. Con relación al cuidado enfermero 58.7% manifiesta regular **conclusiones:** no existe relación estadísticamente entre el nivel de satisfacción y el cuidado de los pacientes. (18)

**Dos Santos M. (Brasil 2020)** tiene como **propósito** evaluar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes con los cuidados prestados por los profesionales de enfermería, **metodología** método cuantitativo transversal utilizado con una muestra de 150 usuarios aplicando un instrumento de satisfacción del paciente usando el tess de student, krskal y spearman **resultados** los pacientes manifestaron satisfacción en todos los dominios, consiguiendo un media más alta en el dominio técnico científico **conclusiones:** La satisfacción del usuario que acude a la clínica médica esta de la mano con el conocimiento (19).

**Pimienta R y Hernández J (Colombia 2020)** en su estudio tubo como. **propósito:** determinar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao. **metodología:** investigación de tipo descriptivo con una muestra de 100 pacientes del servicio de consulta externa aplicando un instrumento de 30 ítems. **resultados:** el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de consulta externa especializada de la IPS sociedad médica Clínica Maicao S.A., es relativamente aceptable **conclusiones** en el presente estudio se encontró que el 84% de los encuestados indicaron estar satisfechos con la atención recibida (20)

**Zambrano (Ecuador 2019)** en su estudio nivel de conocimiento de madres sobre el cuidado del recién nacido en la Parroquia Tabiazo en la Ciudad de Ecuador, **propósito:** conocer el nivel de conocimientos que tienen las madres sobre los cuidados del recién nacido en la parroquia Tabiazo. **metodología:** Investigación cuantitativa con diseño descriptivo y corte trasversal, donde tuvo una muestra de 80 madres que cumplían con asistir a sus controles de su gestación y al servicio de crecimiento y desarrollo, **resultado:** entre el grupo etario de 21 a 31 años se encontraban insatisfechos en las atenciones de la enfermera en el cuidado del recién nacidos. **conclusiones:** las madres requieren de una orientación, educación en la atención y cuidado del recién nacido con el fin de poder lograr los cuidados que requiere el recién nacido (21)

**Córdova A. (Panamá, 2019)** en su estudio tuvo como **propósito:** determinar la relación entre el tiempo de espera, horario de atención, edad, sexo del niño, edad, nivel de educativo, desempleo y el incumplimiento de la madre a los controles de su hijo. **metodología:** es un estudio analítico de casos y controles, con una población de 720 niños < 5 años de todos los centros de salud de la provincia. **resultados:** existe una Asociación significativa entre tiempo de espera más de 2 horas, en el horario de 7 a 3 p.m. en las edades de 1 a 4 años de madres adolescentes que tienen bajo nivel educativo y desconocen la importancia de los

controles. **conclusiones:** Se encontró asociación significativa descrita en los resultados de las madres que trabajan y dejan a sus hijos al cuidado algunos familiares, cunas guarderías entre otros por lo cual no se llega a cumplir con los paquetes de atención al niño. (22)

### **Antecedentes nacionales**

**Nicho K (Tumbes –Perú 2023)** tiene como **propósito:** determinar el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños de 5 años en el consultorio CRED centro de salud Zorrito, **metodología:** tipo de estudio descriptivo cuantitativo no experimental correlacional, se aplicó un instrumento de técnica de encuesta una sola vez con 22 preguntas divididos en dimensiones técnico-científico, humana y entorno, la población ha sido conformado por 63 madres de niños y niñas menores de 1 año, **resultado:** como nivel de satisfacción alta el 87.3% es media con un resultado de 46.7% en cuanto a la dimensión Técnico científico el nivel de satisfacción es también media con un resultado de 43.3% y en la dimensión humana el nivel de satisfacción es alta 43.3%. **conclusión:** la atención de la enfermera en madres de niños menores de 5 año es de un nivel de satisfacción alta con 87.3% en cuanto a las dimensiones técnico científica 63.49%, dimensión humana con 85.71% y la dimensión oportuna 73.02% (23)

**Carrillo (Tumbes -Perú 2022)** tiene como **propósito:** determinar si las madres estuvieron satisfecho con el nivel de atención de la enfermera en el consultorio CRED centro de salud Corrales, **metodología:** es una investigación cuantitativa con diseño no experimental se usó la entrevista y cuestionario fue diseñado para cumplir la fiabilidad y validez del juicio de expertos se aplicó a 42 madres y/o cuidadores que acudieron al establecimiento, **resultados** donde la dimensión humana obtuvo el 95% de las madres están satisfecho el 5% se encuentra moderadamente satisfecho y no habían madres y/o cuidadores insatisfechos los resultados en cuanto a la satisfacción del usuario de la atención brindada por la enfermera refleja que el 88% están satisfechos y el 12% moderadamente

satisfecho y no existe usuario insatisfecho, en cuanto a la dimensión Técnico científica se obtuvo un 83% de usuarios satisfechos y solo un 12% de moderadamente satisfechos y solamente 5% se encontró que estaban insatisfecho con la atención de la enfermera,  **conclusiones:** se puede manifestar que las madres y/o cuidadores son satisfechas con la calidad de la atención del personal de enfermería que labora en el centro de salud Corrales ya que la enfermera está preparada con destrezas, habilidades y conocimiento para cumplir con la exigencia de los usuarios. (24)

**Carujulca (Chota-Perú 2021)** su  **propósito:** determinar la satisfacción de las madres de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño centro salud Chota,  **metodología:** la investigación es descriptivo con diseño no experimental y de corte transversal, está conformada por 121 madres con niños menores de 5 años que concurren al establecimiento,  **resultado:** Se obtuvo que el 100% de las madres encuestadas el 95% presentaron satisfacción completa en la dimensión humana, 90.9% de satisfacción completa y en la dimensión técnico científico 99.2% de satisfacción completa en la dimensión entorno el 99.2% tiene satisfacción completa a nivel general,  **Conclusiones:** se pudo concluir que la percepción de las madres fue de opinión favorable sobre la calidad de atención de enfermería en todas sus dimensiones (25)

**Ruiz (Huancayo-Perú 2021)** tiene como  **propósito:** determinar la satisfacción en madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería en el CRED del puesto de salud Huari,  **metodología:** descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal la muestra ha estado integrada por 30 madres para este estudio se utilizó cuestionario.  **resultados:** se pudo obtener que el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico fue de 73.3% dimensión humana 56.6% y la dimensión entorno 50.0% siendo las 3 dimensiones de satisfacción media.  **Conclusiones:** se pudo concluir que el nivel de satisfacción en madres sobre la calidad de atención de enfermería en consultorio CRED tiene un 67% de

satisfacción media (26)

**Peñaranda (Lima –Perú 2021)** su **propósito:** identificar la satisfacción con la calidad de atención en madres de niños menores de 1 años atendidos en consultorio de control de crecimiento y desarrollo del hospital durante el año 2021, **metodología:** es de estudio cuantitativo de corte transversal de diseño no experimental estuvo conformado por 900 madres de niños menores de 1 año que visitaron el servicio, **Resultados:** se pudo observar que en el nivel de satisfacción en la dimensión Técnico -científico, dimensión humana y la dimensión entorno es satisfacción alta, **Conclusiones:** se pudo verificar que el nivel de satisfacción es alta en 88 % en madre de niños menores de 1 año en la calidad de atención de enfermería (17)

**Ccahua (Cuzco-Perú 2019)** en su **propósito:** determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermera en niños menores de 5 años en el servicio de CRED del puesto salud Huarcocondo, **metodología:** es de diseño descriptivo de corte conformada por 62 madres que concurrían al puesto d salud, **resultados:** entre sus características generales se tiene entre las edades de 18 a 25 años el 38.7% y el 53.23% tiene un nivel de instrucción Secundaria, las madres que tienen de 1 a 2 hijos son 51.61% los que viven en el centro poblado Huarcocondo son el 46.8%, en cuanto al nivel de satisfacción encontradas en la dimensión técnica científica obtuvo como resultado el 69,4% y con un nivel de satisfacción bajo en la dimensión humana es de 50% en cuanto en la dimensión entorno el 96.8%. **conclusiones:** se puede concluir que 82.3% de las madres encuestadas tienen bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería. (27)

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1. Satisfacción**

La satisfacción se considera complacencia positiva, que se da como consecuencia por el servicio prestado del personal de salud hacia el usuario por una atención recibida lo cual hace que el usuario de salud tenga una expectativa alta de la atención recibida y hace que se sienta satisfecho y entabla una relación que a futuro será beneficioso para el establecimiento y los usuarios el resultado de las expectativas s del paciente y la atención recibida deberían ser positivas y con ello se pueda evaluar la calidad de atención de un servicio y las deficiencias por mejorar de cada servicio en cuanto a la satisfacción del usuario. (17)

La satisfacción viene hacer una guía que se considera de forma directa o indirecta califica el desempeño y trabajo del personal de salud, así como el entorno físico del establecimiento, la palabra satisfacción se entiende como una opinión crítica y perceptiva del usuario en relación de su satisfacción que vendría a ser el desempeño del trabajador siendo en este caso el personal de salud en cuanto a una atención recibida. (28)

La satisfacción de los padres, en muchas ocasiones tienen expectativas altas razón que por su trabajo, carga laboral, estrés y etc., tiene poco tiempo para su salud lo que hace que se encuentren en muchas ocasiones con críticas positivas y/o negativas en una atención recibida por el personal de salud y de esta forma puedan recomendar la forma de la atención y su satisfacción propia después de una atención y con ello recomendar al resto de usuarios y familia la forma que fue atendido en el establecimiento (29)

### **2.2.2. Satisfacción en la atención**

En la atención se puede entender o conocer como un indicador para la estimación de la calidad de atención de un servicio o una entidad de prestación de salud, lo cual vendría hacer el agrado que muestra un usuario frente a una prestación por los trabajadores que están sujetos a brindar al público lo que hace que dicha prestación sea positiva y beneficioso por el trabajador y el usuario.

En algunas entidades de prestación de la salud, después de cada atención que brindan a un usuario miden la satisfacción de la a atención brindada si fue favorables o desfavorable con el fin de mejorar a futuro las atenciones del trabajador al publico (30)

### **2.2.3. Satisfacción del usuario-madre**

Es una valoración positiva subjetiva que tiene el usuario en este caso la madre después de haber recogido una atención en el establecimiento de salud lo que hace que se sienta tranquila y haya resuelto sus dudas que tenía antes de la atención.

Es necesario precisar que para lograr una satisfacción del usuario positiva se tiene que tener por el trabajador de salud compromiso con la atención, tolerancia, respeto, interacción con el paciente, competitividad para manejar una atención y empatía con los usuarios logrando que califiquen los usuarios para ello las madres tienen que tener como resultado de una atención alegría lo cual e beneficio e importante para mejorar en la satisfacción del usuario (31)

### **Atención al usuario**

La atención del usuario es el contacto que tiene el usuario con el establecimiento de salud y/o prestadora del servicio de la salud, lo cual, por lo general cada entidad prestadora de salud maneja un horario de atención y ofrece al usuario una variedad de servicios que se muestra en su cartelera de atención al público lo que hace más fácil al usuario solicitar una atención en el servicio de su preferencia o de acuerdo a su malestar o dolencia solicite una atención en el servicio de la entidad, en cuanto al personal cada establecimiento de salud y/o entidad prestadora del servicio de

salud están ubicados de acuerdo a su formación profesional en cada servicio logrando de alguna manera las perspectivas positivas del usuario. (32)

#### **2.2.4 La atención de enfermería**

La enfermera cumple uno de sus objetivos más importantes que es la satisfacción de las necesidades considerando para ello la satisfacción del usuario de la salud y el cuidado de la enfermera da en todo momento desde que entra un usuario de la salud al establecimiento y el primer contacto en muchas ocasiones es con el personal de enfermería lo cual es un profesional preparado para todo momento y debe garantizar una adecuada información que ayude a los usuarios de la salud a despejar sus dudas y de esta forma puedan estar orientados en todo momento ya que en muchas ocasiones una mala orientación o mal entendimiento del usuario puede lograr una insatisfacción, por lo que la atención de enfermería es algo tan primordial cumplirlo en todo momento a fin de conseguir la alegría de los pacientes siendo satisfacción (32)

#### **2.2.5 Satisfacción del cuidado de enfermería**

La enfermera es considerada como una de las profesiones con profundo inicio de raíces humanistas que se preocupa por los demás por las personas que requieran una atención en especial de quienes por alguna razón están atravesando una circunstancia situación de salud a razón de una enfermedad que pueda estar ocasionándole un sufrimiento. Dichos fundamentos dan a una profunda empatía humanística donde el cuidado es lo fundamental para la recuperación del paciente.

El abordaje que tiene la profesión de enfermería con respecto a la satisfacción se remonta que se ha dado en tiempos pasados considerando para ello que Florence Nightingale nombro que las leyes de la enfermedad deben ser cambiadas si comparamos resultados de procedimientos que ayuden a la mejora para el usuario de la salud para ello, se debe incorporar una cultura de salud en la familia y de esta forma prevenir enfermedades logrando programa de salud en bienestar de la población. Calidad de atención es algo complejo sin embargo que el usuario de



salud se sienta satisfecho con la atención y tenga una sonrisa al retirarse podemos imaginar que el paciente consiguió una atención.

A nivel internacional, se debe formar nuevas estrategias de salud que logren garantizar la seguridad del usuario de la salud para verificar la atención y evaluación de cuadros que de alguna manera la enfermera resaltara como base principal y primordial en su avance de colaboración en los indicadores (33)

En la actualidad se debe avanzar hacia un requerimiento mayor social que la enfermera debe conseguir, ya que brindar cuidados a los usuarios de la salud no es tan fácil como aparenta ya que cada usuario es diferente del uno con el otro ya que para efectuar un cuidado varia uno del otro de acuerdo a la gravedad, tiempo de la enfermedad y los ánimos del paciente siendo esta ultima la más importante ya que si los usuarios de la salud no ponen de su parte no se puede lograr con la recuperación del usuario, por ello se debe cumplir los cuatro principios primordiales que rigen de la actuación de la enfermera:

- ✓ Lograr ayudar al usuario de la salud a conservar y llevar su salud de acuerdo a su personalidad.
- ✓ Lograr ayudar al usuario de la salud a recuperar por completo su salud.
- ✓ Lograr proteger al usuario de la salud a prevenir lesiones, agentes externos como enfermedades
- ✓ Lograr ayudar al usuario de la salud a la reintegración a la sociedad

La satisfacción que se puede percibir por los usuarios como una necesidad personalizada, humana, continua y oportuna dándose al usuario de la salud de una forma responsable por parte del profesional de enfermería con el propósito de lograr una satisfacción del usuario de la atención (34)

Con todo ello, se puede considerar nítidamente la dimensión social cómo parte del trabajo a realizar del entorno a considerar por la enfermera que presenta

información que rigen las responsabilidades sociales que se asume:

Se debe demostrar en todo momento un compromiso profesional y personal con el cuidado de los usuarios de la salud.

- ✓ Se debe de estar capacitado para cumplir las funciones como profesional
- ✓ Se debe administrar los cuidados continuos y seguros.
- ✓ Se debe respetar los derechos del individuo de forma básica
- ✓ Se debe aplicar las acciones de promoción, prevención, curación y por último la rehabilitación.
- ✓ Se debe de evitar en todo momento los riesgos y secuelas.
- ✓ Lograr brindar una adecuada atención al usuario de la salud.

Todo ello enfoca al compromiso de la enfermera con el usuario y del compromiso del cuidado. (35)

### **2.2.6 La atención de enfermería y sus dimensiones**

Según el diccionario real de la academia española considera la palabra atención como una acción de cuidado con atender mediante esmero, vigilancia, interés, curiosidad, observación y aplicación. (36)

La enciclopedia Wikipedia define como una atención como el proceso cognitivo y conductual de la concentración selectiva teniendo un aspecto discreto y cuidadoso de la información considerándolo de forma objetiva y subjetiva.

La atención es considerada como una asignación de recursos que obtienen la importancia para brindar una atención de calidad lo cual se logra con la empatía del profesional de enfermería lo cual prioriza la atención en los niños (as) y su familia a fin de cumplir con la orientación a la familia en cuanto al cuidado del niño (a). (37)

### 2.2.7 Dimensiones

#### A. Dimensión técnico científica:

Se considera como una representación a la capacidad de entregar el mayor conocimiento disponible para llegar a tocar los problemas de salud componiéndose de esta forma:

- ✓ **Eficiencia:** el usuario de la salud recibe una atención de forma oportuna y sin demora.
- ✓ **Eficacia:** se considera en hacer uso pertinentemente de los recursos para lograr una atención.
- ✓ **Efectividad:** consiste en el conocimiento y la inclusión del conocimiento y la experiencia como practica en la atención logrando desarrollar habilidades para interrelacionarse con los usuarios de la salud ya que contiene experiencia con conocimiento técnico y profesional para relacionarse con los pacientes usuarios de salud.
- ✓ **Continuidad:** se representa la asistencia del servicio al usuario de la salud de manera ininterrumpida a lo largo en consultas de servicios de salud
- ✓ **Seguridad:** las mediaciones de salud necesariamente deben llevarse sin causar daño a los usuarios de la salud.
- ✓ **Integral:** los usuarios de la salud deben de recibir una atención multidisciplinaria de todos los servicios a fin de tener una atención completa en los establecimientos de la salud y de esta forma lograr el cuidado de nuestros usuarios de la salud.

#### B. La dimensión humana:

Se considera como una intervención el trabajo de la enfermera que enfrenta las situaciones de estrategias que permitan mejorar un trato empático a los usuarios y comunidad siendo los componentes siguientes:

- ✓ **Veracidad:** consiste en siempre decir la verdad con el fin de conseguir una concordancia entre profesional y paciente.
- ✓ **Respeto por los derechos:** consiste que el personal de enfermería debe ser honesto tener valores que ayuden a no sobrepasar los derechos del usuario
- ✓ **Amabilidad:** se considera como un trato especial que brinda una amabilidad en la atención con mucho respeto, cortesía y cariño los cuales son características que no deben de faltar al momento de realizar una evaluación a los niños
- ✓ **Ética:** la ética se considera como un principio de valores éticos que sustentan como base la práctica profesional.
- ✓ **Trato digno:** el trato digno se comprende hacia el trato con respeto al usuario de la salud sin discriminaciones.

### C. Dimensión del entorno

Se hace conocer las similitudes de las peculiaridades del lugar en este caso del establecimiento de salud para lograr brindar los servicios componiéndose de la siguiente forma:

- ✓ **Ambientación:** se hace referencia a la infraestructura del lugar donde se realizarán los servicios
- ✓ **Reserva:** este punto es muy importante ya que durante toda la atención del usuario de la salud se debe mantener la privacidad que la atención sea paciente e profesional de enfermería (38)

#### 2.2.8 La Enfermería

La enfermería es una disciplina que se encuentra en constante cambio y evolución en su desarrollo ya que como ciencia va en avance lo cual lo demuestra en su práctica profesional lo cual mantiene historia iniciada por Florence Nigthingale. (38)

Florence Nightingale define a la enfermería como un ser adaptativo a la imaginación creativa que conecta el ser propio y la mente, intuición, inteligencia y usa el energía para el cuidado y el servicio hacia los pacientes los cuales son elementos de cuidados que se brinda donde la enfermera y sus servicios según Virginia Henderson define como un vínculo de acciones que ayudan a recuperar la autonomía e autonomía del ser humano de la misma forma Sor Callista afirma que es un medio de conocimientos que se dan para el cuidado del paciente potencialmente enfermo (33)

La enfermera en conclusión es una disciplina humana y científica lo cual se basa en actividades de cambios que hace para lograr una adecuada atención que sirva ayude al niño (a) y la familia los cambios en bien de la salud y de tal forma lograr mantener el estado de bienestar. (17)

### **2.2.9**

#### **El rol de la enfermera como parte del servicio de crecimiento y desarrollo (CRED)**

El profesional de enfermería se encuentra capacitado para cumplir con la función de la atención del niño (a) ya que cumple algunas funciones tales como:

**Función Asistencial:** ayuda a la promoción y prevención de la salud, emocional y física del niño (a) durante la atención de crecimiento y desarrollo del niño (a).

**Función Educativa:** es donde imparte conocimientos a la población o grupo reducidos sobre el servicio de salud.

#### **Función Administrativa:**

- Desempeña el cumplimiento lo establecido en las normas y reglamentos de la institución
- Realiza coordinaciones con los equipos multidisciplinarios de la salud con el fin de cumplir la atención intramural como extramural.
- Realiza la supervisión de las atenciones que se brindan al niño y familia dando una óptima y adecuada atención.

- Llevar un apunte completo de los niños y adultos que son atendidos y de esta forma mantener el beneficio diario en los servicios de la salud identificando cualquier alteración.

**Función Investigativa:** es aquella que participa los estudios de investigación que son llevados en los servicios de los establecimientos de salud.

Cumple con la realización promoviendo la investigación para mejorar la salud del niño y familia (39)

Los profesionales de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) priorizan el cuidado del niño y conjuntamente con los padres deben mejorar la calidad de salud del niño (a) así como el conocimiento que deben promover a los miembros de familia en el amor y la crianza responsable de los padres hacia los niños (as) (35)

#### **2.2.10 La teoría de Hildegarde Peplau**

La enfermería es una ciencia joven a razón de sus inicios ya que presenta un desempeño simple y mucha experiencia para ello se parte de un proceso que mira la formación de la profesión parte Nightingale y la teoría del entorno considera las bases de la profesión de enfermería siendo la madre y a partir de ello a posterior se dio el nacimiento de más teoría.

Hildegarde Peplau logro desarrollar la teoría del ejercicio de la profesión de enfermería narrando la atención de la enfermería hacia los pacientes considerando para ello la relación estrecha de paciente-enfermera siendo un proceso interpersonal, beneficioso.

El progreso de la enfermera es central según el modelo de Peplau los cuales son en diversas competencias se lograron desarrollar como la solución del problema considerando las relaciones interpersonales como verbales y del lenguaje, ya que Peplau consideraba que la enfermera debe de lograr sus metas con la experiencia propia y sus destrezas adquiridas a fin que el paciente pueda lograr la recuperación de su salud y con ello proseguir con su vida. (40)

### **Las 4 fases de interrelación paciente –enfermera según Peplau**

**Orientación:** se considera a la fase inicial donde el paciente pueda reconocer que necesita la búsqueda de ayuda de un profesional y pueda establecer una relación de profesional a paciente y de esta forma el paciente tenga una sensación de necesidad que dicha necesidad haga la búsqueda de ayuda de un profesional llegando a una relación de paciente y profesional en este caso con la enfermera logrando que el paciente se acerque al establecimiento confié en una atención de calidad y de esta forma asegurar una atención de calidad y una satisfacción del paciente adecuado.

**Identificación:** se considera que la persona responda y reconozca de forma clara propia a las individuos que le brindan su ayuda.

**Aprovechamiento:** se considera que el paciente haya logrado identificar al personal de enfermería pueda adquirir una atención y de acuerdo a ello pueda obtener el máximo aprovechamiento con el fin de obtener el máximo beneficio para la salud.

**Resolución:** en este proceso incluye la liberación de esta fase considerando adoptar las nuevas relaciones con el entorno del niño (a) y de esta forma lograr la adaptación exitosa en el entorno familiar u social de los integrantes de la familia. (41)

#### **2.2.11. Generalidades del crecimiento y desarrollo del niño**

**El crecimiento:** viene hacer el aumento de tamaño de las células logrando el incremento de las dimensiones tales como los órganos y los tejidos del cuerpo.

**El desarrollo:** es considerado como un proceso continuo que se logra de manera sucesiva y ordenada consistiendo en la adquisición de funciones fisiológicas, emocionales, bioquímicas y sociales que se da en edades como del recién nacido, que se da en el primer mes de vida posnatal después la lactancia de 1 a 24 meses de edad; preescolar de 18 a 5 años de edad; escolar de 6 a 10 años en

mujeres y en los varones a los 12 años de edad y la adolescencia se inicia con la pubertad a los 12 años de edad hasta cerca de los 20 años de edad (42)

La perspectiva que se da en una atención de enfermería del niño (a) la enfermera cumple con brindar al niño (a) de la misma forma los profesionales de enfermería cumple con la vigilancia del crecimiento de los niños los cuales guardan relación con los hitos del desarrollo con el estado de salud y poder brindarles una atención e gratificante para el personal de enfermería ya que contribuye a la salud y bienestar de los niños ya que en su mayoría de los niños son sanos y presenta problemas leves de salud, los profesionales de enfermería pueden apoyar a los niños y familias en general a detectar y prevenir enfermedades promoviendo un estilo de vida saludable, por ello se consideramos que los CRED verifican que los niños (a) tengan un adecuado crecimiento incluyendo el peso, talla y la evaluación de desarrollo desde las habilidades que va adquiriendo de acuerdo a su edad (42)

#### **2.2.12. El control de crecimiento y desarrollo (CRED)**

Es un programa que está bajo el cargo ministerio de salud lo cual se realizan actividades de promoción y prevención de la salud con la finalidad de proteger a nuestros niños (a) de posible enfermedades detección temprana de alguna anomalía funcional, psicológico de nuestros niños de la misma se brinda consejerías a los padres sobre lactancia materna, alimentación complementaria y otros tema de crianza lo cuales se da cuando asisten las madres y/o cuidadores a sus **controles de crecimiento y desarrollo (CRED)** en cualquier establecimiento y puesto de salud del primer nivel de atención siendo publico y/o privado también en algunos hospitales considerando que el acceso a la salud es u derecho y como padres es el deber de llevarlos a sus controles

#### **¿Que se logra y se realiza durante los controles de CRED?**

- Se evalúa la talla y el peso del bebe como de la niña (o)



- Se evalúa las habilidades psicomotoras del niño (a)
- Se cumple con la aplicación de vacunas al neonato y niño según esquema vigente.
- Se cumple la entrega del suplemento de hierro de acuerdo a la edad,
- Se brinda consejería del cuidado del menor.
- Se cumple con descartar enfermedades tales como la parasitosis y la anemia infantil.
- Si puede encontrar alguna alteración pudiendo ser problemas auditivos, visuales y/o bucales siendo derivados a una interconsulta con el profesional especializado.

#### **2.2.13. Frecuencia que se debe de cumplir de los controles CRED**

Durante los primeros años de niño (a) de todo ser humano son muy necesarias e importantes para lograr un adecuado crecimiento y desarrollo por ello que se debe de cumplir con las citas programadas de acuerdo a la edad del niño (a) de la siguiente forma.

- Edad del recién nacidos son de 0 a 29 días: cumpliendo 4 controles
- Edad del primer mes son del primer mes a los 11 meses cumpliendo las citas mensuales.
- Edad del primer año y los 2 años se cumplen las citas bimestrales cada 2 meses.
- Edad de los 2 y 4 años se cumplen las citas de forma trimestral es decir cada 3 meses.
- Edad de los 5 a 11 años de cumplen las citas de una vez al año (43)

#### **2.2.14. Desarrollo**

Es considerada como la maduración funcional de los tejidos órganos del ser humano y con ello la mejora de las funciones fisiológicas como sensitivas, motoras y psicológicas en el organismo del ser humano lo que hace que a largo plazo existan cambios progresivos que va notando el niño ya que cumple el ciclo vital logrando a sr un proceso que los seres vivos obtener la totalidad de sus funciones y capacidades desarrolladas a lo largo de los años.

Asimismo, se logra tener cambios paulatinos en el organismo como los fenómenos de maduración biológicos, sexuales, éticos, culturales, ecológicos y sociales que el ser humano se va adaptando en cada desarrollo que vive.

El desarrollo infantil generalmente en los inicios de año se considera como gradual lo cual se dan funciones tan necesarias como la autonomía el registro desplazamiento postural como el lenguaje, la interacción social y la comunicación

El desarrollo en considerada como un proceso que los seres vivos podemos lograr cumpliendo tener la mayoría de nuestras capacidades funcionales de nuestro sistema siendo a través de los cambios de maduración, integración y diferenciación de nuestro organismo. (44)

### **Instrumentos que consideran la evaluación durante el desarrollo del niño niño/a < de 5 años y de 0 a 24 meses.**

Para ello se trabaja con el (TPD) tess peruano de desarrollo del niño lo cual se utiliza para establecer el desarrollo del niño de acuerdo a su avance en su edad considerando para ello:

1. **Comportamiento del motor postural:** lo cual consiste el manejo del control de la cabeza y tronco como la rotación y marcha
2. **Comportamiento del cambio del lenguaje:** se da a lo largo de los años ya que inicia con el lenguaje comprensivo que va cambiando de acuerdo a la audición y el lenguaje expresivo.
3. **Comportamiento del motor viso:** es donde se realiza necesariamente el

uso de la visión y a posterior el uso de las manos y brazos.

4. **Comportamiento del personal social:** el comportamiento ante la sociedad va en cambio y progresivamente de acuerdo a los años que transcurren empieza como el cambio de vestido como la alimentación.

### **La escala de evaluación e importancia necesaria en el desarrollo psicomotor EEDP en el niño (a) de 0 a 24 meses**

En esta escala se considera la evaluación de forma progresiva del desarrollo psicomotor del desarrollo psicomotor, se consigue los diagnósticos por la continuidad de los procedimientos

#### **a. El perfil del desarrollo psicomotor del niño**

- Es un examen que se da del desarrollo tales como el lenguaje, coordinación, motor y social, considerando para ello la curva de la evaluación.
- Considerar el marcado de una línea vertical al lado derecho junto a la edad cronológica de acuerdo a los meses que tiene el niño (a) logrando identificar las 4 áreas del desarrollo psicomotor.
- Se visualizar los puntos últimos aprobados considerando para ello los puntos aprobados en cada área considerando el llenado de forma circular juntándolos conociendo la línea si esta adelantada hacia la derecha presenta un rendimiento alto y si va hacia atrás al lado izquierdo debemos considerar como un tipo de retraso siendo una alarma para la enfermera.

#### **b. El coeficiente del desarrollo del niño**

Para la obtención del coeficiente de desarrollo se debe utilizar EM/EC para la obtención del coeficiente de desarrollo considerando para el puntaje estándar El valor que obtenga clasificándolos según siguiente:

Mayor o igual a 85	: se considera norma
Entre 84 a 70	: se considera en riesgo
Menor o igual 69	: se considera en retraso (45)

**c. Importancia de Crecimiento y Desarrollo**

- El control del niño sano son actividades que se realizan en el menor de 5 años siendo una de ellas el de vigilar y controlar el crecimiento con el único fin de poder realizar la detección precoz de problemas, relacionadas al crecimiento logrando un servicio adecuado. Por ello el niño debe ser atendido considerando las pautas que menciona la norma técnica (39).
- La valoración del crecimiento del niño tiene su importancia en el crecimiento y desarrollo del niño que inmergen a la familia y a la sociedad ya que permite cumplir en un determinado tiempo del crecimiento la vigilancia oportuna y lograr una estimulación del niño y detectar algún inadecuado desarrollo en el niño (28)

### 2.3 Marco conceptual

- ✓ **La satisfacción de las mamás:** es la contestación propia de la persona sobre una necesidad cubierta en un tiempo oportuno por parte de las personas que brindan un servicio.
- ✓ **La calidad de atención de enfermería:** es aquella que manifiesta el paciente con respecto al cuidado brindado por el profesional el mismo que utiliza y aplica el conocimiento tecnológico y científicos para mejorar a la contribución del establecimiento.
- ✓ **Madre de los niños (a) menores de 5 años:** se considera a toda mujer que asume la vigilancia del de niños (a) menor de 5 años y cumple con la asistencia periódicamente en el consultorio de crecimiento y desarrollo con el fin de cumplir los controles mensuales.
- ✓ **La satisfacción:** es el sentir agrado y comodidad que la madre y familia percibe de acuerdo a la atención recibida por el profesional de enfermería
- ✓ **La calidad de atención:** es la opinión que siente el usuario con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería, el mismo que debe ser muy satisfactorio lo cual brinda seguridad y confianza contribuyendo a la disminución de riesgos.
- ✓ **Enfermería:** Es considerado en rango profesional con alineación superior cuya función primordial es el cuidado del paciente.
- ✓ **El control de crecimiento y desarrollo** son las actividades sistemáticas y periódicas que desarrolla la enfermera con el único fin de verificar el crecimiento y desarrollo.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 Tipo de investigación**

Es de diseño descriptivo no experimental prospectiva de corte transversal porque mide la variable en un momento. (46)

### **3.2 Diseño de investigación**

Estrategia sanitaria: nutrición y alimentación saludable.

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Descripción de la población**

La población está conformada por las madres de los niños menores de 2 años que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua y que cuentan con seguro integral de salud (SIS) siendo un total 110 madres según padrón de seguimiento de niños.

#### **3.3.2 Descripción de instrumento para recolección de datos**

##### **Muestra:**

Para la obtención de la muestra se utilizó la técnica de población finita con un total de 110 madres de niños menores de 2 años que concurren al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

- ✓ n= muestra total
- ✓ N=población las madres (110)
- ✓ Z= confianza (1.96)
- ✓ p= probabilidad de preguntas y respuestas representadas el 60% es decir 0.6
- ✓ q=probabilidad fracaso el 40% es decir el 0.4
- ✓ E= margen de error (+/- 5% = 0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 110(0.6) \cdot (0.4)}{(0.05)^2(110 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4)}$$

$$n = \frac{3.8416(26.4)}{0.0025(109) + 3.8416 \cdot (0.6) \cdot (0.4)}$$

$$n = \frac{101.41}{0.2725 + 0.9219984}$$

$$n = \frac{101.41}{1.1944984}$$

$$n = 84.89$$

$$n = 84$$

Posteriormente se usó la fórmula de reducción de muestra: lo cual se mira en el tamaño de muestra para zonas con margen de error  $\pm 5\%$  establecido (47)

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

**Donde:**

n= tamaño de la muestra

n!= número de la muestra anterior 84

N= población (110)

**Aplicando la formula seria**

$$n = 1 + \frac{84}{110}$$

$$n = 47.64$$

$$n = 47$$

**Criterios de inclusión**

Madres con niños menores de 2 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua donde voluntariamente admitieron participar dentro del estudio firmando el consentimiento de aceptación.

**Criterios de exclusión**

- ✓ Madres con niños menores de 2 años transeúntes
- ✓ Madres que no deseen formar parte de este estudio.
- ✓ Madres con niños menores de 2 años que no cuenten con seguro integral de salud (SIS)
- ✓



### 3.4 Técnica de instrumento de recolección de datos

#### **Técnica**

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, a través de la entrevista.

#### **Instrumento**

El presente instrumento es un cuestionario estructurado que permite la medición de la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo, el instrumento consta de 20 ítems lo cual se evaluaron con las dimensiones: técnica científica de 9 preguntas, dimensión humana de 6 preguntas y la dimensión entorno de 5 preguntas, todo ello en escala Likert lo cual se asignara un valor nunca (1), A veces (2) y siempre (3)

#### **Ficha del autor**

- Autor** : López Tirado Bertha Milagros
- Título** : Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del hospital Santa Rosa.
- Año** : 2015
- Lugar** : Hospital Santa Rosa de la ciudad de Lima
- Validez** : El instrumento fue validado mediante juicio de experto siendo por 8 licenciadas 4 con especialidad en salud pública 01 con especialidad de crecimiento y desarrollo y 03 con la especialidad de docencia
- Confiabilidad** 0.711 siendo aceptable para esta investigación

**Puntaje por pregunta**

<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Medición general de la satisfacción**

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>De 51 a 60 puntos</b>	<b>De 45 a 50 puntos</b>	<b>De 0 a 44 puntos</b>

**Dimensión técnica científica ítems (1,2,3,4,5,6,7,8 y 9) (total 9 preguntas)**

**Dimensión técnica científica**

<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>
<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>De 24 a 27 puntos</b>	<b>De 20 a 23 puntos</b>	<b>De 0 a 19 puntos</b>

**Dimensión humana ítems (10,11,12,13,14,15 y 16 (total 7 preguntas)**

**Dimensión humana**

<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>
<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>De 17 a 21puntos</b>	<b>De 13 a 16 puntos</b>	<b>De 0 a 12 puntos</b>

**Dimensión entorno ítems (17,18,19 y 20) (total 4 preguntas)**

**Dimensión entorno**

<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>	<b>SATISFACCION</b>
<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>De 11 a 12 puntos</b>	<b>De 07 a 10 puntos</b>	<b>De 0 a 06 puntos</b>

### **Descripción del instrumento**

- El instrumento es un cuestionario que tiene introducción a su vez tiene consta de introducción.
- Tiene objetivos, responsable y la introducción del llenado.
- Consta de preguntas específicos, generales y cerradas de opción
- Cuenta de 03 dimensiones vigentes
- Se llena y entregara el consentimiento informado a las madres para la autorización del cuestionario
- El instrumento consta de 20 ítems que mide a las dimensiones de estudio.
- Se procederá una vez culminada la aplicación del instrumento al análisis de datos

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En el presente proyecto se utilizó el Programa SPSS versión 25, haciendo uso de la estadística descriptiva

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación de resultados por variable**

En el presente capítulo la analítica de los resultados obtenidos se presentan las tablas y figuras estadísticas, concerniente a la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua, año 2024, de acuerdo lo objetivos previamente planteados

**Tabla 1.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024

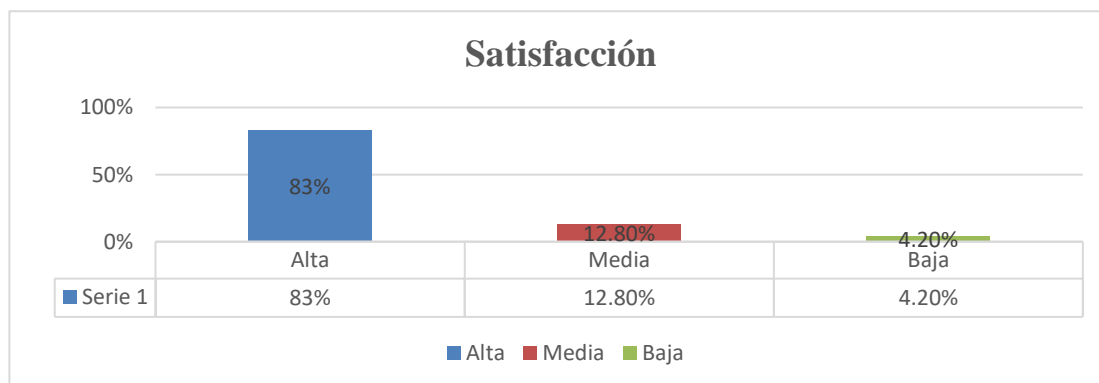
Satisfacción	N	%
Alta	39	83%
Media	06	12.8%
Bajo	02	4.2%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado en base a los resultados obtenidos en la encuesta

### Interpretación

En la presente tabla se observa la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo presentándose que el 83% presentan una satisfacción alta seguido de un 12.8% de satisfacción media y un menor porcentaje de 4.2% satisfacción baja en el centro de salud de Samegua.

**Figura 1.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024



Fuente: datos de tabla 1

**Tabla 2.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnico -científica en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024

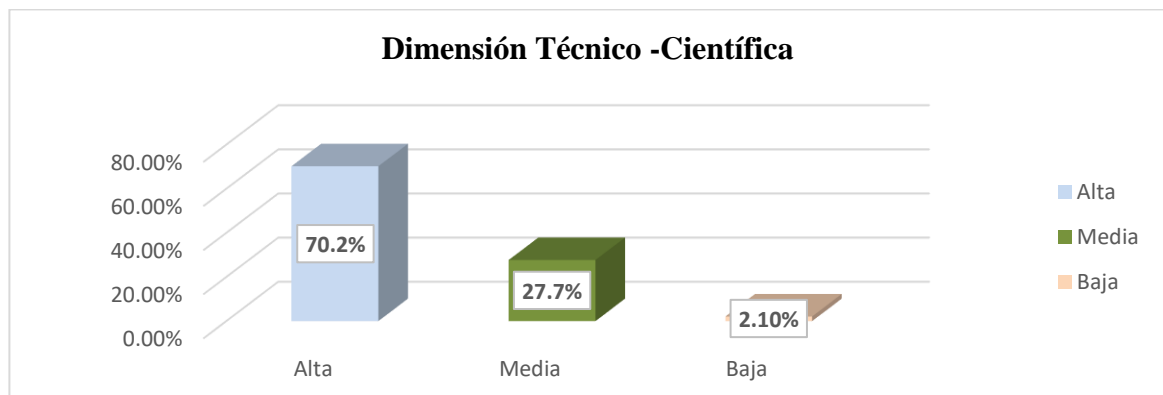
Satisfacción	N	%
Alta	33	70.2%
Media	13	27.7%
Baja	1	2.1%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Nota: Base de datos del SPSS versión 25

### Interpretación

En la presente tabla se puede observar la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnica-científica que valora la atención integral con efectividad, eficacia y con eficiencia donde se muestra que el 70.2% presenta una satisfacción alta seguidamente el 27.7% presenta una satisfacción mediana y solo un 2.1% presentan una satisfacción baja n el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

**Figura 2.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnico -científica en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024



Fuente: datos de la tabla 2

**Tabla 3.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024

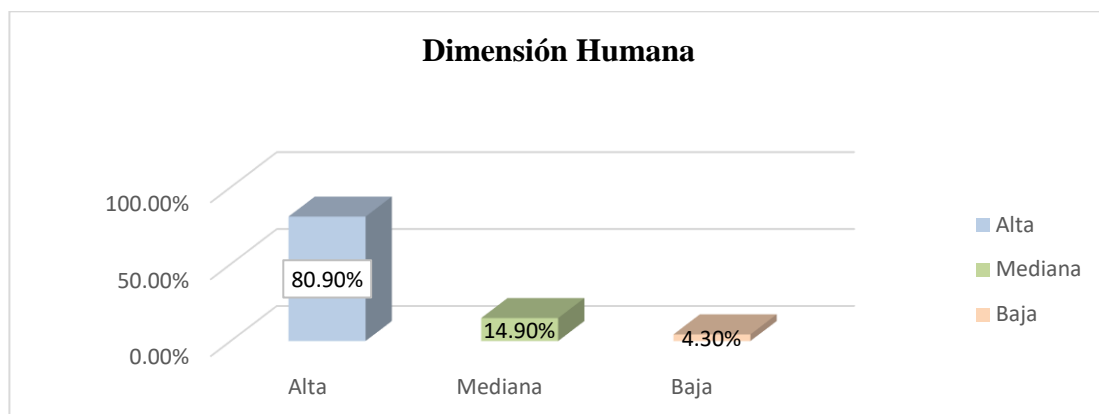
Satisfacción	N	%
Alta	38	80.9%
Media	07	14.9%
Baja	02	4.3%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Base de datos del SPSS versión 25

### Interpretación

En la presente tabla se puede apreciar la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana que valora el respeto, trato y la comprensión que muestra la enfermera, donde se muestra que el 80.9% presenta una satisfacción alta seguidamente el 14.9% presenta una satisfacción mediana y un 4.3% presentan una satisfacción baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

**Figura 3.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024.



Fuente: datos de la tabla 3

**Tabla 4.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024.

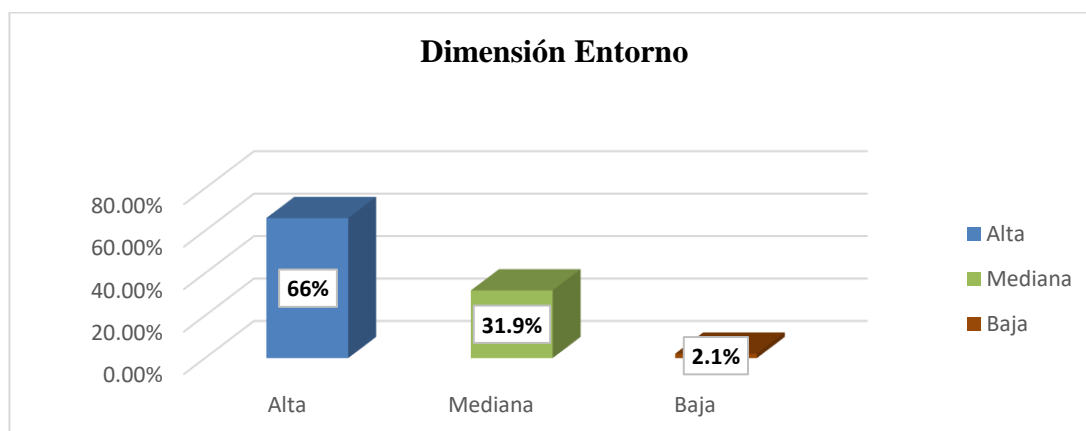
Satisfacción	N	%
Alta	31	66%
Media	15	31.9%
Baja	01	2.1%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Base de datos del SPSS versión 25

### Interpretación

En la presente tabla se puede observar la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno que valora la seguridad con privacidad, orden y limpieza en el consultorio, donde se muestra que el 66% presenta una satisfacción alta seguidamente el 31.9% presenta una satisfacción mediana y un 2.1% presentan una satisfacción baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

**Figura 4.** Satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Samegua 2024.



Fuente: datos de la tabla 4



## 4.2 Discusión de resultados

En la **tabla 1**, se aprecia la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años que el 83% presentan una satisfacción alta y un 12.8% presenta satisfacción media y un 4.2% presenta satisfacción baja, en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

Estos resultados se muestran como predominio en las madres que asisten al establecimiento ya que perciben una buena atención por parte de la enfermera ya que cumple una de sus funciones que es de brindar una atención de excelencia en el cuidado, prestación y satisfacción de los usuarios de salud.

La satisfacción puede deberse a que las madres sienten que la enfermera cubre las necesidades básicas en la atención que se le brinda a su menor con un trato satisfaccón.

Resultados similares se han podido encontrar en otros estudios donde **Xiomara Katherine Nicho Carrasco (tumbes) 2023** que realizó el estudio de investigación denominado Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos 2023 concluyendo que el 87.3% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, un 11.1% de satisfacción mediana y 1.59% de satisfacción baja, en conclusión las madres presentan una satisfacción alta en cuanto a la atención de la enfermera (23).

Al igual que **Yoel Caruajulca Marrufo (Chota) que 2021** realizo el trabajo denominado satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud Patrona de Chota, concluyendo que la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años fue de 90.9 % muestran una satisfacción completa en la dimensión técnico- científica un 95% de satisfacción completa de las madres en la dimensión humana y 99.2% de satisfacción completa en la dimensión entorno por lo tanto a nivel general el 99.2% de las madres expresaron satisfacción completa en la atención que brinda la enfermera. (48)

**En la tabla 2** se muestra la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnica-científica que hace mención a la atención integral con efectividad, eficacia y con eficiencia donde se muestra que el 70.2% presenta una satisfacción alta seguidamente el 27.7% presenta una satisfacción mediana y solo un 2.1% presentan una satisfacción baja

En el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua,

Estos resultados discrepan con el estudio de investigación de **Elizabet Yovana Ruiz Perez (Huancayo) 2021**, donde realizado el trabajo satisfacción en madres de niños menores de 2 años sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del puesto de salud Huari-Huancayo 2021, donde concluye que en la dimensión técnica-científica muestra 23.3% presenta una satisfacción alta un 73.3% presenta una satisfacción media y un 3.3% presenta una satisfacción baja, probablemente se deba a que las madres encuestada no hayan podido percibir una atención oportuna integral. (49)

**En la tabla 3** se observa la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana que considera el respeto, trato y la comprensión hacia los niños y madres que muestra la enfermera, considerando que el 80.9% presenta una satisfacción alta seguidamente el 14.9% presenta una satisfacción mediana y un 4.3. % presentan una satisfacción baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua.

Estos resultados discrepan con el estudio **de Lizbeth Karen Ccahua Nina Cuzco 2019** donde muestra el trabajo de investigación denominado nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años servicio CRED, puesto de salud Huaroscondo-Cuzco 2019, donde concluye en la dimensión humana que solo el 16.1 tiene un nivel de satisfacción alto el 33.9% presenta un nivel de satisfacción media y en su mayoría el 50% tiene un nivel de satisfacción baja, esto probablemente pueda ser a la falta de comunicación entre la enfermera y las madres de familia. (27)

**En la tabla 4** se observa la satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno que valora la seguridad con

privacidad, orden y limpieza en el consultorio, donde se muestra que el 66% presenta una satisfacción alta seguidamente el 31.9% presenta una satisfacción mediana y un 2.1. % presentan una satisfacción baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua

Lo resultados son semejantes a **Yoel Caruajulca Marrufo (Chota) 2021** realizo el trabajo denominado satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud Patrona de Chota, concluyendo en la dimensión entorno 99.2% presenta una satisfacción completa el 0.8% presentan una satisfacción media (48) y no habiendo satisfacción baja esto probablemente se deba a que el servicio de crecimiento y desarrollo se encuentre equipada que de alguna manera de confort a las madres que asistan.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

La satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo es de 83% evidenciando una satisfacción alta 12.8% media 4.2% baja, en el centro de salud de Samegua 2024.

La satisfacción en la atención que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión técnica-científica es alta en un 70.2% media en 27.7% y un 2.1% baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua, 2024

La satisfacción que brinda la enfermera a madres de niños menores de 2 años en la dimensión humana muestra es alta en un 80.9% seguidamente el 14.9% media y un 4.3. % baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua, 2024.

La satisfacción que brinda la enfermera a, madres de niños menores de 2 años en la dimensión entorno es alta en 66% seguidamente 31.9% media y un 2.1. % baja en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Samegua, 2024.

## **5.2 recomendaciones**

### **A la Gerencia del Class Samegua**

- Elaborar un proyecto de mejora en la satisfacción de la atención de las madres de niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo, tomando como datos el presente trabajo de investigación para las acciones y decisiones de cambio.
- Coordinar con la jefatura de enfermería para establecer estrategias que puedan mejorar en particular dimensión humana en el proceso de atención de la enfermera hacia los usuarios en el servicio de crecimiento y desarrollo.
- Acondicionar la infraestructura del servicio de crecimiento y desarrollo según la norma técnica de salud para una mejor atención y comodidad del niño menor de 5 años
- programar el plan anual de formación continua al recurso humano enfermera en el área técnico científica efectivizando una mejor calidad en el servicio y una satisfacción alta de las madres.

## Referencias bibliográficas

1. Satisfacción del Usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrion. Revista de la facultad de Medicina humana. 2020; Volumen 20.
2. Alvarado Minaya JA, Berenice BMR. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED Centro Materno Infantil. Tesis de Licenciatura. Lima.
3. Organización Mundial de la salud (OMS) [Online]; 2020. Acceso 12 de septiembrede 2023. Disponible <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>
4. Chipana Centeno y. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermeria en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Manco Capac. Tesis de Licenciatura. Cuzco 2022.
5. MINSA. Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de niña y niño. [Online]; 2011. Acceso 2024 de enerode 15. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/manual CRED.doc>.
6. Colegio Médicos de México. [Online]; Internet. Acceso 07 de Julio de 2023. disponible en: <https://www.colegiomedicodemexico.org/portfolio/brindarcalidad-en-el-servicio-de-salud-a-los-pacientes/>.
7. Humbero N, Paganini J. Estandar e indicadores para la acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe. [Online], America Latina; 1994. Acceso 01 de Enero de 2024. Disponible en <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/estandares-e-indicadores-para-la-acreditacion-de-hospitales-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>.
8. OMS. Organización Mundial de la salud. [Online]; 2021. Acceso 07 de Eneerode

2024. disponible en: [ho.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight](https://ho.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight)
9. Organización Panamericana de la salud Universal Health. [Online]; 2019. Acceso 01 de Febrero de 2024. Disponible <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2022.v46/e48/>.
  - 10 Gobierno Regional de Salud. Curso de vida y cuidado integral. [Online]; 2023. Acceso 08 de Febrero de 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>.
  - 11 Arroyo E.. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad. tesis. de la: Universidad Ricardo Palma, Lima
  - 12 Nina L. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de Samegua. 2018 tesis. Moquegua,;
  - 13 Dirección Regional de Salud. Dirección Ejecutiva de Intervenciones sanitarias en salud publica evaluación 2023. [Online]; 2023. Acceso 13 de febrero de 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5929554/5258746-evaluacion-2023-consolidado.pdf?v=1708718975>.
  - 14 Samegua CDS. Programación de actividades sanitarias en el plan de salud local PSL. onedrive.
  - 15 Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2020. Acceso 16 de septiembre de 2023. Disponible <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.
  - 16 INEI-PERÚ. Encuesta Demográfica y de salud Familiar -ENDES 2021 INTERNET. [Online]; 2021. Acceso 18 de Febrero de 2024. Disponible [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1838](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1838)

- 17 Peñaranda L.. Satisfacción con la calidad de atención CREDEN madres de menores de un año en un Hospital Lima. Tesis. Universidad Maria Auxiliadora, Lima.
- 18 Collante D.. Satisfacción de paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. tesis. México: Universida Nacional Autonoma, Chota 2023.
- 19 Dos Santos. Satisfacción de los usuarios con los cuidados de Enfermería en la Clínica universitaria UFMA. tesis. Brazil: Universidad Católica del Maule.
- 20 Pimienta R HJ. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao s.a. en el municipio de Maicao. Tesis. Colombia: Universidad de Guajira.
- 21 Zambrano E. Nivel de conocimiento de las madres sobre el cuidado del recién nacido en la Parroquia Tabiazo. tesis para licenciatura. Ecuador: Universidad del Ecuador. 2022
- 22 Cordova A.. Factores asociados al incumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo de menores de cinco años en los Centros de Salud de la Provincia de Colon. tesis Maestria. Panama: Universidad del Panama.
- 23 Nicho K Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos. tesis. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- 24 Carrilo E.. Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales. tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- 25 Carujulca Y.. Satisfacción de las madres sobre la cliudad de atención de enfermería en el consultorio e crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud de Chota. tesis de Licenciado de Enfermería. Universidad Autonoma de Chota, Lima 2022
- 26 Ruis E.. Satisfacción en madres de los niños menores de 2 años, sobre la calidad



- de atención de enfermería en el Consultorio de CRED del Puesto de Salud Huari. tesis de licenciatura. Huancayo: Universidad Roosevelt, Huancayo. 2021
- 27 Ccahua Nina LK. Nivel de Satisfacción sobre la atención de Enfermería en Madres de niños menores de 5 años Servicio de CRED Puesto de Salud Huroconco. tesis. Puesto de Salud Huroconco, Cuzco.
- 28 Hinojosa E.. Satisfacción sobra la atención de Enfermería en Madres de niños menores de cinco años del Servicio de Cred del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa. tesis de especialidad. Lima: Universidad María Auxiliadora, Lima.
- 29 Taquia L, Gamarra J.. Satisfacción sobre Atención de Enfermería en Madres de niños de 1 año ene l Consultorio de Crecimiento y Desarrollo Quichuay. tesis de licenciatura. Quichuay, Huancayo.
- 30 Vasquez D.. Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota. tesis. Chota: Universidd Nacional de Cajamarca, Lima.
- 31 Benitez C.. Satisfacción de Madres de Preescolares en la a tención de Enfermería en Crecimiento Centro de Salud Pachacamac. tesis. Lima: Universidad San juan Bautista, Lima.
- 32 Hidalgo A.. Hospital de chancay. [Online]; 2022. Acceso 01 de enerode 2024. Disponible en <https://www.hospitaldechancay.gob.pe/page.php?i=30&c=8Ll2ljcgnaJNyr1sFe0mM>
- 33 Alvarado M AJBBMR. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atencion de enfermería en el servicio de CRED Centro Materno Infantil. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Lima.
- 34 Carmen ACRd. Nivel de Satisfacción de las Madres de niños nemores de 5 sños sobre la atención que brinda la Enfermera en el Consultorio CRED Centro de Salud Santa Fe Callao. Tesis. Universidad San Martin de Porres, Lima.
- 35 Chaparrea Y. Nivel de satisfaccion de madres sobre la atención de enferemería

- en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Manco Capac. Tesis de Licenciatura. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- 36 Asociación de academias de la lengua española. [Online]; 2014. Acceso 8 de 2023 de setiembre. Disponible en: <https://dle.rae.es/atenci%C3%B3n>.
- 37 Wikipedia la enciclopedia libre. [Online]; 2024. Acceso 2 de febrero de 2024. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Atenci%C3%B3n>.
- 38 Yoel CM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño centro de salud Patrona de Chota. Tesis. Universidad Autonoma de Chota, Lima.
- 39 Escobar A, Cirineo J.. Satisfacción de madre de RN sobre la calidad de atención en el servicio de CRED del centro de salud Chilca salud. Tesis de licenciatura. Universidad Continental, Huancayo.
- 40 Amaru M.. Revista Cubana de Enfermera. [Online]; 2004. Acceso 5 de Marzo de 2024. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009).
- 41 Arredondo P. CIELO Analytics Index de Enfermera. [Online]; 2009. Acceso 4 de diciembre de 2023. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007).
- 42 Gonzales V, Nasrallah E.. Access Medicina Manual de pediatría Hospital Infantil Mexico. [Online]; 2019. Acceso 02 de junio de 2023. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1745&sectionid=121667361>.
- 43 Ministerio de Salud. Plataforma del estado Peruano Ministerio de salud cuidado integral. [Online]; 2024. Acceso 15 de enero de 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>.

- 44 Maganto C, Cruz S.. Desarrollo Físico y Psicomotor en la Etapa Infantil. [Online].; 2018. Acceso 15 de enero de 2024. <https://isfd112-bue.infed.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2020/07/APUNTE-DESARROLLO-MOTOR-LIBRO-1.pdf>.
- 
- 45 Minsa. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. [Online].; 2017. Acceso 5 de diciembre de 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf>.
- 46 Quiroz G, Manterolla C.. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuente utilizados en investigación Clínica Las Condes. 2019; 1.
- 47 Carrasco K.. Satisfacción en las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Zorritos. tesis de licenciatura. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.