

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



**SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y
DESARROLLO -CENTRO DE SALUD
MATERNO SAN GENARO 2019**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
LEÓN DOMINGUEZ KATTERIN TATIANA**

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

LIMA - PERÚ

2023

Asesora: Mg. Norma Zoila Cordova de Mocarro

AGRADECIMIENTO

DIOS

Por darme la vocación de cuidar y servir al prójimo en todas las etapas de la vida, con amor, humanidad ante todo. También por guiarme siempre a lo largo de mi carrera. Gracias mi Señor

A LA UNIVESIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA Y A LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Que me recibió como alumna durante estos años, brindándome experiencias y oportunidades en el ámbito profesional.

CENTRO DE SALUD SAN GENARO

Por permitirme realizar este estudio y por brindarme los datos necesarios para la ejecución del mismo.

A LAS MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CENTRO

Por brindarme su valioso tiempo para la recolección de la información requerida para el estudio.

ASESOR

Por haberme brindado la oportunidad de acceder a sus conocimientos y por el tiempo dedicado para la elaboración de la investigación y paciencia en mi aprendizaje de cada día.

DEDICATORIA

A mis padres y hermana que siempre me apoyaron desde el inicio de mi carrera, me dieron fuerzas para continuar por este arduo camino, ellos son el motivo por el cual sigo adelante.

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de las madres sobre la atención brindada por parte de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo, hoy en día se está viendo afectada respecto a los conocimientos brindados por parte de la enfermera, en el ámbito humanístico y de entorno, en la cual están inmersas las madres debido a que son las que se encargan del cuidado de niño junto con el profesional de salud. El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo:** Determinar el Nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal y no probabilístico. Se trabajó con 109 madres que reunieron los criterios de inclusión y exclusión; se utilizó un instrumento el cual ha sido modificado, validado y es confiable. **Resultados:** Las madres de familia que acuden al servicio de CRED 60% poseen una edad entre 20 – 28 años; 72% que acuden son niños de edades entre 0 -1 año; 60% de las madres son convivientes; 52% tienen un grado de instrucción de secundaria. En general el 66% de madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del centro materno infantil de San Genaro presentan un nivel medio de satisfacción; según la dimensión humana 52% de las madres de familia que presentan un nivel de satisfacción medio; en la dimensión técnico científico el 76% tienen un nivel de satisfacción medio y en la dimensión de entorno se evidenció que un 70% un nivel de satisfacción medio.

PALABRAS CLAVE: Nivel de satisfacción, Atención de Enfermería, Madres.

ABSTRACT

Introduction: The mothers' satisfaction with the care provided by the nurse in the growth and development service, today is being affected with respect to the knowledge provided by the nurse, in the humanistic and environmental field, in which the mothers are immersed because they are the ones who are in charge of child care together with the health professional. This research work aimed to: Determine the level of mothers' satisfaction with the care provided by the nurse in the growth and development service of the San Genaro Maternal and Child Health Center, November 2020. Methodology: Quantitative type study, descriptive cross-sectional and non-probabilistic. We worked with 109 mothers who met the inclusion and exclusion criteria; An instrument was used which has been modified, validated and is reliable. Results: Of the 100% of the mothers who go to the CRED service, 60% have a prevailing age between 20 - 28 years, 72% of the children who go to the CRED service are between 0-1 years old, 60% they are cohabiting and 52% have a prevailing degree of secondary education. In general, 66% of mothers who attend the growth and development service of the San Genaro maternal and child center have an average level of satisfaction, according to the human dimension, 52% of mothers with a medium level of satisfaction, in the Technical-scientific dimension 76% have a medium level of satisfaction and in the environment dimension it was evident that 70% had a medium level of satisfaction.

KEY WORDS: level of satisfaction, nursing care, mothers.

PRESENTACION

En la actualidad a nivel nacional en todos los sistemas de salud la satisfacción, está siendo considerada como un indicador de calidad y es de gran ayuda para medir el cuidado de Enfermería con el fin de ofrecer servicios efectivos y de calidad para lograr la máxima aceptación del usuario. La problemática de este estudio verificará si hay una satisfacción baja, media o alta por parte de las madres que asisten al servicio de Crecimiento y Desarrollo según las siguientes dimensiones: Humana, Técnico-Científica y de Entorno.

El objetivo de la investigación fue Determinar el Nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno San Genaro 2019, con el propósito de contribuir a mejorar y fortalecer el Nivel de satisfacción de la madres sobre la atención brindada por parte de la Enfermera en el servicio de CRED, mejorando los procesos de atención de calidad humanística de forma continua en el Centro de Salud Materno Infantil de San Genaro.

El trabajo de investigación está distribuido en Capítulo I: El Problema, Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III: Metodología de la Investigación, Capítulo IV: Análisis de los Resultados, Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
INFORME DE ANTIPLAGIO	x
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE GRÁFICOS	xiii
LISTA DE ANEXOS	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
I.a. Planteamiento del problema	15
I.b. Formulación del problema	17
I.c. Objetivos	17
I.c.1. Objetivo General	17
I.c.2. Objetivo Específico	18
I.d. Justificación	18
I.e. Propósito	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. Antecedentes bibliográficos	20
II.b. Base teórica	24
II.c. Variables	38
II.d. Definición operacional de términos	38

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. Tipo de estudio	39
III.b. Área de estudio	39
III.c. Población y muestra	39
III.d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
III.e. Diseño de recolección de datos	41
III.f. Procesamiento y análisis de datos	42
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	
IV.a. Resultados	43
IV.b. Discusión	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a. Conclusiones	54
V.b. Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61

INFORME DE ANTIPLAGIO



Document Information

Analyzed document	KATTERIN LEON TESIS CORREGIDA (2) (1).docx (D158565546)
Submitted	2/13/2023 11:12:00 PM
Submitted by	Rina Bustamante
Submitter email	rina.bustamante@upsjb.edu.pe
Similarity	25%
Analysis address	rina.bustamante.upsjb@analysis.urfund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS CARDENAS enviar.docx Document TESIS CARDENAS enviar.docx (D133775339) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.urfund.com		4
W	URL: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro_ssa?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 12/7/2021 3:22:39 PM		30
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / LEON - 19 de Nov(noche).docx Document LEON - 19 de Nov(noche).docx (D250242868) Submitted by: norma.cordova@upsjb.edu.pe Receiver: norma.cordova.upsjb@analysis.urfund.com		1
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / Tesis Carlos Hernandez 16_12_22.docx Document Tesis Carlos Hernandez 16_12_22.docx (D253741641) Submitted by: carol.diaz@upsjb.edu.pe Receiver: carol.diaz.upsjb@analysis.urfund.com		3
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS GERONIMO CHELGE FINAL.docx Document TESIS GERONIMO CHELGE FINAL.docx (D147364482) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.urfund.com		5
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS ORE 25.03.docx Document TESIS ORE 25.03.docx (D132696568) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.urfund.com		2
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / ROJAS HUAMAN TESIS- 2022 (1) (1).docx Document ROJAS HUAMAN TESIS- 2022 (1) (1).docx (D140106605) Submitted by: florencia.pena@upsjb.edu.pe Receiver: florencia.pena.upsjb@analysis.urfund.com		2
W	URL: https://library.co/document/ze5j41dq-satisfaccion-atencion-consultorio-crecimiento-desarrollo Fetched: 5/22/2022 10:28:24 PM		4
W	URL: https://www.medigraphic.com/pdf/medisan/mds-2016/mds164o.pdf Fetched: 2/13/2023 11:13:00 PM		2
W	URL: https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/26.htm Fetched: 2/13/2023 11:13:00 PM		1
W	URL: https://www.redalyc.org/pdf/3658/365854754016.pdf Fetched: 2/13/2023 11:13:00 PM		2



INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 13 DE FEBRERO DE 2023.

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

LEÓN DOMINGUEZ KATTERIN TATIANA / MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

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

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

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 23 %

Conformidad Autor:

Nombre: KATTERIN TATIANA LEON DOMINGUEZ

DNI: 76387831

Huella:



Conformidad Asesor:

Nombre: MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

DNI: 09604789

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 Datos generales de las madres que asisten a Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019.	43

LISTA DE GRÀFICOS

	Pág.
GRÀFICO 1 Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad del cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de salud Materno San Genaro 2019.	44
GRÀFICO 2 Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad del cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 según Dimensión Humana.	45
GRÀFICO 3 Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad del cuidado de Enfermería- Crecimiento y desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 según la Dimensión Técnico-Científico.	46
GRÀFICO 4 Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad del cuidado de Enfermería- Crecimiento y desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 según la Dimensión Entorno	47

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO 1	Operacionalización de variables	62
ANEXO 2	Instrumento	63
ANEXO 3	Validez del Instrumento	67
ANEXO 4	Confiabilidad del Instrumento	68
ANEXO 5	Escala de Valoración del instrumento	69
ANEXO 6	Consentimiento Informado	73

CAPITULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel nacional e internacional en el 2017 los sistemas de salud, se preocupan en medir la satisfacción de los usuarios considerándolo como un indicador de calidad; su resultado es relevante para medir la satisfacción del cuidado, asegurando así servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios.¹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS)² en 2018, se ha propuesto como objetivo esencial satisfacer las expectativas de cada uno de los usuarios que acuden a establecimientos prestadores de salud; fomentando la observación, control de los parámetros de análisis, valoración y evaluación en cada uno de los sistemas de salud, para favorecer el incremento de atenciones óptimas y de calidad con resultados sanitarios favorables que demuestren en todas sus dimensiones productos óptimos.

En Colombia ³ según la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, cada año se atiende aproximadamente un 65% de usuarios en el primer nivel atención; esto refleja que hay un 54,6% de atenciones en tan solo 3 años en las redes de salud de la ciudad de Bogotá, ocasionando déficit en la asistencia sanitaria de calidad e insatisfacción de los usuarios para atender el sobrecupo de pacientes, limitan ciertos procesos. Los servicios de vigilancia del niño copan un 40% de consultas en hospitales públicos, generando colapso en el sistema y demora en las citas.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ³ del Ministerio de Salud (MINSU) en 2017 identifica la calidad de la atención como principio básico

de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella.

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian, considerado padre de la calidad de la atención en salud, sea la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones; los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Para el MINSA-2018 a comprensión y el manejo de tales dimensiones fueron adoptadas y se expresan en: la Dimensión Técnico Científica, la Dimensión Humana y el Entorno.⁴

El Ministerio de Salud (MINSA) ⁵, en su norma técnica para el control del crecimiento y desarrollo del menor de cinco años R.M-N°137-2017 manifiesta que esta tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de niños de cero a cinco años y a mejorar su salud y nutrición, identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones a lo largo de su evolución, incentivando además la participación activa de los padres. El espacio de CRED debe ser un lugar único, para construir habilidades fortaleciendo la confianza de los padres con consejos positivos.

El profesional de Enfermera cumple un rol esencial dentro del servicio de CRED a través del desarrollo de actividades preventivas, promocionales orientadas a brindar una atención integral al niño y satisfacer las expectativas de las madres, también contribuyendo de esta manera a detectar precozmente alteraciones que afecten al niño en relación con el patrón normal de Crecimiento y Desarrollo esperado para la edad y tomando acciones inmediatas frente a problemas encontrados.

Para el profesional de Enfermería es necesario desarrollar una adecuada relación con los padres de los niños que acuden a las consultas, a través de una atención humana, continua, oportuna y segura, donde los mensajes sean claros y sencillos, brindando un trato amable y cordial, aplicando todos los conocimientos y técnicas para una atención de calidad.

Al visitar el Centro de Salud San Genaro e interactuar con las madres se observó que gran parte de las ellas, se encontraban incómodas debido a que referían: “Las señoritas no dan la información completa, no explican todo como debería ser, y a veces cuando uno les vuelven a preguntar se molestan” ; “una de las Enfermeras atiende apurada y ni siquiera responde preguntas ”; “me molesta la espera ya que tengo cosas que hacer en casa, y prácticamente estoy toda la mañana acá, y en donde nos hacen esperar no hay asientos.”

Por lo expuesto anteriormente, nace el interés de realizar la siguiente investigación que tiene como interrogante:

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿CUAL ES EL NIVEL SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y DESARROLLO- CENTRO DE SALUD MATERNO SAN GENARO 2019?

I.c. OBJETIVOS:

I.c.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el Nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019.

I.c.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el Nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo en:

- Dimensión Humana.
- Dimensión Técnico- Científico.
- Dimensión Entorno.

I.d. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Justificación Teórica

En el ámbito de la salud es de gran importancia porque ayudará a un mejor desenvolvimiento en la atención de Enfermería para que esta sea óptima, con el fin que se pueda detectar en cuál de las dimensiones estaría fallando y con ello fortalecer el sistema de salud llegando a un diagnóstico e intervención oportuna y con ello elevar el nivel de satisfacción de la madre al brindar una atención de calidad.

Justificación Práctica.

La atención que se brinda en los servicios de Crecimiento y Desarrollo por parte del profesional de Enfermería, está orientado a brindar una atención de calidad al niño y a la madre como tal, puesto que es muy importante que el profesional de Enfermería al momento de la interacción establezca un vínculo de confianza tanto con la madre como con el niño ya que el servicio este destinado a brindar una atención holística , por ello debe trabajar en conjunto con la madre ya que es un factor importante que ayudará en el desarrollo tanto psicológico como emocional del niño.

Justificación Metodológica.

Esta investigación servirá como guía y marco de referencia para próximas investigaciones semejantes al tema ya mencionado porque cuenta con una metodología de estudio, instrumentos validados en informes de resultados.

I.e. PROPOSITO

El propósito del estudio es proporcionar información veraz y actualizada sobre la variable de estudio al director y el personal de Enfermería del Centro de Salud para que puedan verificarlos con el fin de plantear nuevas estrategias para fortalecer el nivel de satisfacción de las madres que asisten al Centro de Salud Materno Infantil de San Genaro.

La finalidad será contribuir a mejorar y fortalecer el nivel de satisfacción de la madres sobre la atención brindada por parte de la Enfermera en el servicio de CRED, mejorando los procesos de atención de calidad humanística de forma continua en el Centro de Salud Materno infantil de San Genaro, por lo que se busca que los resultados de esta investigación sirvan de una u otra forma a tomar decisiones para la mejora del establecimiento de salud.

Esta investigación pretende colaborar a futuros estudios semejantes a este tipo de problemáticas promoviendo así el interés de adquirir nuevos conocimientos con respecto al nivel de satisfacción de la madres sobre la atención brindada por la Enfermera por los diferentes consultorios de Crecimiento y Desarrollo del niño y niña menor de cinco años y con ello también se pueda elaborar diversos instrumentos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. Antecedentes bibliográficos

Internacionales

Londoño, et al.⁶ En el año 2018 realizaron un estudio con el objetivo de estimar **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES Y/O CUIDADORES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE PRIMER NIVEL DEL MUNICIPIO DE FILANDIA- COLOMBIA**. El tipo de estudio es cuantitativo- descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 1447 con un nivel de confianza del 90%, un margen de error del 10%. y una muestra de 65 personas; utilizaron por instrumento un cuestionario de 11 ítems. En cuanto a los resultados obtenidos se encontró que el 90 % de los padres y/o cuidadores se ubican en un nivel alto de satisfacción cuando acuden al control de crecimiento y desarrollo, el 10 % restante presenta insatisfacción respecto al tiempo de espera antes de la atención, tiempo de duración del control y aclaración de dudas presentadas.

Nacionales

Carmen y Sosa⁷, en el año 2018 realizaron un estudio con el objetivo de determinar **LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE “CRECIMIENTO Y DESARROLLO” Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL, LIMA**. El estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La población se conformó por 165 madres que acudían semanalmente. La muestra incluyó a 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, mediante el muestreo por conveniencia. Los instrumentos que utilizaron fueron un cuestionario de satisfacción y otro de percepción de calidad de la atención. En relación a las variables, se halló que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción

alto se incrementa representativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en al 71,4%). El 58,8% de las madres que percibieron baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tuvieron satisfacción de nivel alta. La satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa.

Quispe⁸, en el año 2018 realizó un estudio con el objetivo de determinar **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO - PUESTO DE SALUD I – 2 AMANTANI, PUNO**. Fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 200 madres y el tamaño de la muestra probabilística, por 54 madres de niños y niñas menores de 5 años. Para la recolección de datos aplicó la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento. Los resultados que obtuvo fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión Humana el 61.11% evidenció satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno 51.85% de las madres manifestaron satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. Llegando a la conclusión, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, fue de satisfacción media.

Huisa y Ramírez⁹, en el año 2017 realizaron un estudio con el objetivo de determinar **LA RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN**

LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA CONSULTORIO DE CRED CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA AREQUIPA. El estudio de tipo cuantitativo descriptivo, con diseño correlacionar y de corte transversal. La población acaparó 3420 en total, de los cuales 346 padres de niños atendidos constituyeron la muestra. Para la recolección de datos utilizaron como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos; la ficha de características sociodemográficas y el Cuestionario de Satisfacción sobre la atención de enfermería, que estuvo elaborado por Tárraga C. y Silvana M. Sobre las características sociodemográficas de los padres y constituida en su mayoría por mujeres (93,9%). Las edades que predominaron estuvieron entre los 26 a 35 años (45,4%), en cuanto al estado civil el 52,3% es conviviente y finalmente en cuanto a grado de instrucción la mayoría tuvieron grado superior (55,8%). Respecto a la satisfacción sobre la atención de enfermería, el 62.7% de los padres presenta un nivel de satisfacción alto, el 37.3% presenta un nivel de satisfacción media y no encontraron padres con satisfacción baja. En los resultados por dimensiones, hallaron que las dimensiones humana y oportuna. presentaron una satisfacción alta representado por 73.7% y 74.9% respectivamente y la dimensión continua y segura en su mayoría simbolizó una satisfacción media 47.1% y 65.3% respectivamente. Se encontró que la satisfacción no tuvo relación con la edad, el sexo, el estado civil y grado de instrucción de los padres, pero si se encontró significancia con la ocupación de los padres, donde al tener trabajo independiente mostraron una satisfacción media (54%) y las amas de casa, estudiantes y trabajadores dependientes contaron con un nivel de satisfacción alta.

Cayo¹⁰, en el año 2017 llevo a cabo un estudio con el objetivo de determinar **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE FAMILIA DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD VILLA VICTORIA EL PORVENIR SURQUILLO Y EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS SAN BORJA, LIMA.** La investigación de tipo sustantiva, de nivel descriptivo comparativa y el diseño empleado fue no experimental, de

corte transversal. El muestreo comprobado fue no probabilístico intencional y la muestra comprendió 60 madres de familia. Para recolectar los datos utilizó un instrumento de la variable el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. Al realizar el análisis descriptivo y comparativo llegó a la siguiente conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existieron diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.

Estos antecedentes ayudaron a tener un panorama acerca de la atención brindada por parte de enfermería en el servicio de CRED que se da en distintos lugares tanto nacional como internacional para el desarrollo de este estudio; que da una perspectiva acerca de la situación actual del problema.

Además, ayudo en la construcción de la base teórica, la metodología que se utilizará en el mismo, la búsqueda de la variable de estudio y finalmente poder comparar los resultados con los antecedentes bibliográficos para ver cómo ha ido evolucionando la calidad del nivel de atención por parte de la enfermera en el área de Crecimiento y Desarrollo de niño Sano

II.b. BASE TEÓRICA

SATISFACCION

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE)¹¹: la satisfacción “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”. El término “satisfacción”, proviene del latín “satis” que significa “bastante, suficiente” y “facere” que significa “hacer”; es decir, “acción y efecto de hacer lo necesario”; “estar saciado”, dicho de otra manera, se refiere a cumplir o superar los efectos deseados por la persona.

SATISFACCION DEL USUARIO

Para Donabedian la satisfacción del paciente es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para definir la calidad de la atención médica que se presta. Además, deduce la satisfacción del paciente, como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud.¹²

Terry en su libro: “Como medir la Satisfacción del Cliente”, detalla la satisfacción como una respuesta emocional del individuo ante una evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del producto y la verdadera productividad experimentada una vez establecido el contacto con el servicio. Por ello asumimos que la satisfacción de los clientes está muy influenciada en futuras relaciones con el establecimiento que le brinda los servicios.¹³

Según Curry La complacencia del paciente es el resultado principal y deseado de los encuentros de atención médica. Los médicos utilizan las encuestas de satisfacción para juzgar el éxito de los tratamientos para los

pacientes, y los administradores o terceros pagadores para evaluar intervenciones de tratamiento o programas clínicos particulares.¹⁴

Para Turner y Krizek¹⁵ La satisfacción del paciente depende de la calidad del servicio. Los nuevos pacientes estarán satisfechos si el desempeño de los servicios de salud obtenidos iguala o superan las expectativas y, por el contrario, la insatisfacción o el sentimiento de decepción del paciente aparecerán cuando el desempeño de los servicios de salud obtenidos no está acorde a las expectativas.

Según Gómez¹⁶ Las nuevas tendencias en gestión sanitaria han colocado al usuario y no a la enfermedad como centro de la asistencia sanitaria, siendo el objetivo más resaltante la satisfacción de las necesidades y expectativas de este, las cuales estarán relacionadas al seguimiento continuo del tratamiento, por ende, habrá colaboración por parte de los pacientes. Asimismo, la satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de selección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud.

El MINSA¹⁷ en su Documento Técnico sobre Sistema de Gestión de la Calidad en Salud define que la satisfacción del usuario es vital debido a que se usa como una medida de la calidad en la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas de este mismo.

Además, se muestra como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultantes cumplen con las esperanzas del usuario. Se trata de tener en cuenta la manera en que la atención es percibida y sus reacciones como consecuencia de ello. La satisfacción de este es uno de los productos más significativos de prestar servicios de buena calidad, puesto que influye de modo determinante en su comportamiento.¹⁸

La satisfacción del cliente puede estar influenciada por el hecho de que el usuario procure o no procure atención, el lugar al cual acuda para recibir atención, que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que siga o no siga las instrucciones del profesional de salud, el hecho de que regrese o no regrese al prestador de servicios y por ultimo de que recomiende o no recomiende los servicios prestados.¹⁹

El placer del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El cliente está complacido cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas; si estas son bajas o si el consumidor tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.²⁰

ENFOQUES DE LA SATISFACCIÓN

- El enfoque basado en la conformidad. Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue elaborado. (si estas especificaciones reconocen la totalidad de las especificaciones del cliente, se puede deducir entonces que la conformidad implica igualmente la segunda forma de satisfacción).¹³

- El enfoque basado en la expectativa: esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes. En este caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen en las expectativas de los clientes.¹³

NIVELES DE SATISFACCIÓN

La satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Estas se dividen en tres grados:

- Satisfacción completa (satisfacción alta): Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción intermedia (satisfacción media): Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- Insatisfacción (baja): Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.²¹

BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN

Es claro que existen diversos beneficios que todo establecimiento de salud puede obtener al lograr la satisfacción de las personas. A continuación, estos serán recopilados en tres grandes beneficios:

a. Primer beneficio: Es frecuente que, si la persona está satisfecha, vuelve a acudir a la institución en busca de sus servicios, por lo tanto, el establecimiento recibe como beneficio su lealtad y por ende gana la confianza del cliente.

b. Segundo beneficio: La persona satisfecha difunde sus experiencias reales acerca del servicio percibido. Por lo tanto, el establecimiento obtiene como beneficio una difusión gratuita que la persona satisfecha realiza a sus familiares, amigos y conocidos, y en consecuencia esta obtiene un buen prestigio.

c. Tercer beneficio: La persona satisfecha, deja de lado a la competencia. Por ende, el establecimiento obtiene como recompensa un determinado lugar a nivel social.²²

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN

Existen diversos factores que influyen en la satisfacción de las personas con respecto a los servicios de salud.

a. Factores individuales:

Demográficos (edad, sexo, raza); sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social); económicos (nivel de ingresos, gastos); culturales (etnia, expectativas), concepciones culturales sobre los servicios de salud, experiencia con el servicio (resultado del contacto precedente entre el individuo atendido y el servicio).

b. Factores familiares/sociales:

Antecedentes con el servicio, de parte de amigos, familiares, círculo social; esta interacción es compleja porque tratamos con un aspecto de origen subjetivo, fundamentado en percepciones y experiencias, conducta y concepción del entorno familiar sobre proceso del cuidado de enfermería.

c. Factores del servicio de salud:

De accesibilidad geográfica y otras dependientes del servicio de salud (Comunicación asertiva, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disposición de medicamentos, privacidad, confort y ambientación, entre otras). La interacción entre estos factores es el producto del nivel de aceptabilidad y satisfacción en el usuario.²²

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

El cuidado de Enfermería presenta competencias y ello establece aplicar criterios y estándares de calidad en cada una de las dimensiones de la práctica, con la intención de garantizar la satisfacción plena del cliente, en conjunto a labores de calidad es un proceso pausado pero beneficioso debido a que permitirá adaptar medidas necesarias para el cumplimiento

de objetivos y propagará conceptos de vital importancia en la atención de Enfermería.²³

La calidad del cuidado de Enfermería es el resultado de la satisfacción de necesidades reales del paciente, es allí donde se conducen todas las actividades y acciones con el propósito de mejorar la salud del paciente y con ello llenar las expectativas del paciente ante la atención recibida. El personal de enfermera debe planificar acciones individuales según características de cada paciente orientado sus labores a lograr la satisfacción de las necesidades de la persona que exige de sus servicios.²³

Asimismo, evaluar las acciones de Enfermería permite identificar los puntos críticos en el cual trabajar para lograr la excelencia en el cuidado y tener aceptación masiva en cada uno de nuestros pacientes. Interactuar con la persona, familia, y conocer la realidad de nuestras instituciones favorece el estudio y empoderamiento de estrategias para generar conductas propicias para brindar atenciones de calidad y la valoración satisfactoria de los pacientes.²⁰

La Enfermería tiene como base fundamental el brindar cuidados de calidad, por ello la responsabilidad que adquiere es de vital importancia para favorecer el cumplimiento de las expectativas del usuario y brindar un cuidado eficaz, debe propiciar la interacción del paciente, ello permitirá el desarrollo de una cultura integradora del cuidado favoreciendo la comprensión y motivación favoreciendo la recuperación y una respuesta positiva con la finalidad de satisfacer las necesidades holísticas de los individuos.²³

CALIDAD DEL CUIDADO

La OMS²⁴ indica que la calidad es brindar a cada usuario un conjunto de servicios basado en diagnósticos y terapias adecuadas para brindar una atención de salud óptima y así lograr un mejor resultado y la sobre todo la máxima satisfacción del usuario con la atención que reciben.

La Real Academia Española²⁵ define que la calidad son acciones a alguna cosa y que permiten apreciarla como adecuado o no con las restantes de su misma especie. Entendida así, como un conjunto de acciones ofrecidas a un servicio, para calificarla como buena, media o alto a la acción realizada.

Según Avedis Donabedian, la calidad de la atención es lo que se puede ofrecer al usuario para generar su bienestar, valorando las actitudes que pueden acompañar durante el proceso.²⁶

DIMENSION DE LA CALIDAD

Para esta medición se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.²⁶

La atención que cualquier profesional de la salud brinda a una persona está conformada por dos componentes: el técnico y el interpersonal. El primero es la aplicación de la ciencia y la tecnología, el segundo es la interacción social entre profesional y cliente. Estos dos aspectos, fuertemente interrelacionados, llevan a menudo a no poder separarlos taxativamente,

dado que el éxito de los procedimientos técnicos depende, o se ve influenciado, por la relación interpersonal establecida.²⁷

Además de estos dos elementos, en la calidad de la atención de salud entra en juego un tercer componente, determinado por las características del entorno o infraestructura en donde se realiza la prestación de salud. Ejemplo de ello son las características de la sala de espera, temperatura ambiental, cama cómoda, sábanas limpias, instrumental bien lubricado, etc.²³

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

a. Dimensión Técnico- Científico

Es la capacidad que tienen los prestadores para abordar un problema de salud aplicando el nivel de conocimientos más avanzados. Esta es producto de la formación, adquisición de conocimientos y aptitudes personales para atender a las personas. Depende de la habilidad para aplicar sus saberes de la manera más pertinente a la situación a atender, por lo tanto, no siempre quien más sabe, presta mejores servicios.²⁶

Referida a los aspectos científico – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.²⁹

b. Dimensión humana

Esta es una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud.²⁶

Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental es decir la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. Por lo tanto, los servicios de salud no solo reflejan las características de una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. Los servicios de salud deben estar dirigidos a los pacientes, desde el aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, lo que implica:
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios etiodeontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.²⁶

Respetar al usuario como un ser individual, constituye una característica de la calidad del cuidado de Enfermería. La clave es la comprensión, para cumplir esto se necesita conocer y considerar al usuario como individuo,

miembro de una familia y componente de la sociedad de quien no se le puede aislar.²⁷

c. Dimensión del entorno: referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. Esta dimensión se refiere a las aptitudes que el establecimiento dispone para mejorar prestación de los servicios.²⁶

- La comodidad en salud hace referencia a una sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable, se encontró tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales están desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social).
- Ambientación: Se refiere a las instalaciones donde se realiza la atención, si estas son aceptables o no.
- La limpieza y orden: referida a las instalaciones donde se recibe al usuario y se brinda atenciones debe encontrarse en orden, iluminación en el consultorio, ventilación, Limpieza e higiene.
- Privacidad: Uno de los derechos del paciente es recibir una atención de forma privada y respetuosa en todo momento y en cuanto dure el tratamiento.²⁹

ROL DE LA MADRE

La mamá es de gran importancia en el cuidado del desarrollo y crecimiento del niño, sobre todo en los primeros años de vida que el menor es un ser humano débil y totalmente dependiente, el cual necesita cuidados cálidos y efectivos, posteriormente en su crecimiento ella ofrece enseñanzas y

juegos para mayores estímulos así facilita una maduración adecuada, en cada etapa que atraviesa, ofrece una calidez materna.⁷

Sin embargo, hoy en día las madres son multifuncionales, pues no solo realizan el cuidado de los hijos sino también son jefas del hogar y en muchos casos sustento de la familia con su propio trabajo.⁷

ROL DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

El profesional de Enfermería es un personal de salud capacitado para brindar cuidados diferenciados durante la etapa de la infancia, en los niveles de atención de salud, particularmente en el primer nivel de atención de salud, es 19 donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en donde se lleva a cabo la promoción y prevención de salud.⁵

El profesional de Enfermería en el consultorio CRED brinda atención integral al niño/a menor de cinco años considerándolo como un ser biopsicosocial, realizando actividades de examen físico utilizando diversas técnicas como: inspección, auscultación, palpación y percusión asegurando medidas de bioseguridad y la privacidad; valorando el crecimiento (evaluación antropométrica) y desarrollo psicomotor (evaluación psicomotriz) y también la consejería que constituye un proceso educativo comunicacional a los padres.⁵

Así mismo, se encarga de la prevención de enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, promoviendo la salud física y emocional del niño/a, identificación de factores de riesgo que altere el crecimiento del niño/a, prevención del maltrato infantil y fomento de un vínculo afectivo entre padres e hijos, fomenta la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros 6 meses de vida y una adecuada alimentación complementaria

hasta los 2 años así como el control y vigilancia de la adecuada alimentación de los niños(as).⁵

El profesional de Enfermería al realizar el Control de Crecimiento y Desarrollo, se basa en el proceso la valoración, diagnóstico y seguimiento. En la valoración, recopila, organiza, valida y registra los datos relevantes de los niños/as, empleando técnicas e instrumentos como la entrevista, observación, exploración física, entre otros; teniendo como finalidad el registro puntual de los datos en dichos instrumentos.⁵

El diagnóstico lo realiza en base al análisis de los datos recolectados, en la etapa de la valoración, que le permitirá identificar problemas reales y/o potenciales. Para realizar una intervención eficaz la Enfermera(o) tiene que identificar correctamente los diagnósticos.⁵

Después de haber formulado el diagnóstico, se procede a la intervención, que implica realizar acciones y/o actividades, las cuales pueden ser aplicadas a nivel individual, familiar o en la comunidad. Al culminar las intervenciones debe realizar un seguimiento de manera continua en cada contacto con los niños/as, por tal motivo, toda la información obtenida de las fases anteriores del proceso, deben estar registradas en la historia clínica y el carné de atención integral de salud de la niña y niño menor de 5 años, con la finalidad de favorecer el seguimiento.⁵

TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON

Esta Teoría describe la deshumanización en el aspecto de brindar cuidados, las razones que sostiene Jean Watson para que el cuidado se haya deshumanizado progresivamente, son básicamente la reestructuración administrativa de los sistemas en el sector salud.

Para Jean Watson el cuidado requiere restablecer el aspecto humano, espiritual y transpersonal, menciona que el cuidado se brinda de manera interpersonal, satisfaciendo ciertas necesidades, conociendo sus sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos y percepciones, en un entorno que favorezca el desarrollo de la persona y en un tiempo determinado.³⁰

Interacción Enfermera – paciente: El cuidado humano según Jean Watson tiene que involucrar valores, voluntad y tener un compromiso para cuidar, se basa en conocimientos, acciones de cuidado. La Enfermera es aquella que afianza el lazo maternal entre estos dos sujetos, cuando se brinda una atención de calidad se ve reflejada la amabilidad, confianza y comodidad que percibe la madre. Además a consecuencia de una comunicación eficaz la madre se siente segura de expresar todas las dudas e inquietudes que le aquejan durante la consulta.³⁰

Campo fenomenológico: En esencia la espiritualidad es un fenómeno íntimo y trascendente que es vital para el desarrollo de la recuperación de una persona enferma. Además, una fortaleza, motivación y búsqueda del significado de la vida. Es por esto que el cuidado espiritual ofrecido por el profesional de Enfermería debe ser brindado con sentido de responsabilidad, respeto y dedicación al paciente, sobre todo si la persona está en proceso crítico.³⁰

Relación de cuidado transpersonal: Para Watson la relación de cuidado transpersonal se caracteriza por el compromiso moral de la Enfermera de proteger la dignidad humana y el conocimiento del cuidado. La relación del cuidado transpersonal describe de qué manera la Enfermera va más allá de una evaluación subjetiva, es decir tiene que mostrar interés o preocupación hacia la persona en cuanto a su estado de salud. ³⁰

El acercamiento que existe entre la Enfermera y la madre es de suma importancia para la relación que se genera a lo largo de la atención, no se basa simplemente en hechos subjetivos sino va más allá debido a que la Enfermera debe priorizar el estado tanto físico como mental del cuidador del niño, mostrando interés acerca de las costumbres y quehaceres que realizan, no dejando de lado el entorno en el que se desenvuelve el menor.³⁰

Momento de cuidado: es una ocasión donde va existir una correlación del foco en el espacio y el tiempo entre la Enfermera y el paciente. Es así como la Enfermera de CRED no solo está encargada de la evolución del Desarrollo y Crecimiento sino de los obstáculos que pueda presentar el niño a lo largo de esta etapa, es por ello siempre trabaja en conjunto con otros profesionales de la salud .³⁰

II.c. Variables

Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad del cuidado de enfermería

II.d. Definición operacional de términos

- ❖ **Nivel de satisfacción:** Se define como el nivel de estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto y el servicio con sus expectativas.
- ❖ **Cuidado de Enfermería:** Es un conjunto de acciones intencionadas que el profesional de enfermería realiza, apoyándose en modelos y Teorías, de forma sistemática y organizada, con el fin de asegurar que la persona reciba cuidados individualizados y de calidad por parte de enfermería.
- ❖ **Madres:** Individuo de sexo femenino que ha tenido descendencia directa. La madre constituye un elemento en la crianza de los individuos.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. Tipo de Investigación

Según Sampieri³² la investigación es de enfoque cuantitativo porque nos permitió graficar y tabular numéricamente en base a los datos adquiridos, así mismo es secuencial y probatorio porque así permitió reflejar la necesidad de medir y estimar los fenómenos de la investigación en base a los resultados.

El método de investigación es descriptivo porque se encargó de describir situaciones o acontecimientos y de corte transversal porque permitió determinar la mayor confiabilidad posible en un proceso determinado y prospectivo porque los datos se recolectaron en un momento determinado.³³

III.b. Área de estudio

Esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Materno Infantil San Genaro ubicado en Av. Principal (Altura De La Calle 12) San Genaro Chorrillos. La jornada de atención son 24 horas. DISA: Lima Sur. Cuenta con el servicio de CRED, Inmunizaciones, Obstetricia, Emergencia, PCT, Psicología, Rayos x, laboratorio, Odontología, Nutrición, Triage y Medicina General. Es un Centro de Salud donde se encuentra múltiples especialidades para poder acudir a cualquier consulta y/o emergencia.

El estudio estuvo dirigido a las madres de familia que asisten a CRED del Centro de Salud de San Genaro.

III.c. Población y Muestra

La población de estudio estuvo integrada por 150 madres de familia que acudieron al Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Genaro y se tomó una muestra de 109 madres para este estudio. Utilizando una muestra censal por muestreo probabilístico.

Criterio de Inclusión

- Madres con niños(as) menores de 5 años que acuden al servicio y son atendidas en CRED del Centro De Salud Materno infantil de San Genaro.
- Madres que no tengan ningún deterioro cognitivo
- Madres que acepten firmar el consentimiento informado

Criterio de Exclusión

- Familiares del niño(a) que acuden al control de CRED por ausencia de la madre.
- Madres con problemas de salud mental.
- Madres que no acepten participar en el estudio.

III.d. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento es un cuestionario modificado, la cual pertenece a la autora Michael Shachi Quispe Cotrado. La confiabilidad fue determinada mediante la prueba Alfa de Crombach con un valor de 0,762 (aceptable). Este instrumento fue nuevamente validado por 6 juez expertos, que añadieron los aportes necesarios y verificaron que el contenido corresponda al estudio, actualmente está conformado por 26 ítems valorados según las dimensiones de la variable:

- Humana: 10 ítems (1 al 10)
- Técnico- científico: 11 ítems (11 al 21)
- Entorno: 5 ítems (22 al 26)

Para la calificación del instrumento se asignó puntajes de:

Siempre = 3 puntos

A veces = 2 puntos

Nunca = 1 puntos

III.e. Diseño de recolección de datos

Primero se coordinó con la Diris Lima Sur para la autorización respectiva, luego una vez identificados los sujetos de estudio se elaboró el consentimiento informado previa explicación de la finalidad del estudio y se acordó el día que se llevaría a cabo la encuesta. La ejecución de la encuesta se realizó en el Centro de Salud Materno Infantil de San Genaro previa información y explicación a cada madre sobre la finalidad del estudio en el cual estuvieron participando.

Se explicó el motivo de la encuesta y sus instrucciones.

- Al término del cuestionario se evaluó si todas las respuestas están llenadas y se agradeció por su colaboración en dicha investigación.
- En caso de que la madre de familia rechace ser partícipe de la encuesta se le agradeció, y se continuo con la toma del cuestionario a otras madres.
- La duración de la encuesta fue de 10 a 15 minutos por cada madre de familia, esta encuesta se realizó por las mañanas y por las tardes.

Se tendrá en cuenta los siguientes principios éticos de Belmont en la investigación

- **Beneficencia** es brindar el bien a la persona, se utilizó este valor para brindar en todo momento el bienestar, buen trato y comodidad a las madres con el fin que se sintieran en confianza con el personal que estuvo a cargo de la encuesta. Las encuestadas en este proyecto no se sometieron a ningún tipo de riesgo.
- **No maleficencia** quiere decir no infringir daños, se respetó la integridad e identidad de los encuestados para que haya mayor confianza y con ello no se produzcan daños.
- **Justicia** es obrar y juzgar respetando la verdad, se entrevistó respetando cada opinión y recomendación de las madres por igual.

- **Autonomía** es la capacidad de tomar y afrontar decisiones, en este caso las madres tuvieron todo el derecho de aceptar participar o no en la entrevista.

III.f. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis e interpretación se generó una base con los datos que se obtuvieron en el cuestionario, luego se vació la información en un Excel versión 2018 y fue procesada por el paquete SPSS, para que así los resultados se presentaron en tablas y gráficos. Asimismo, teniendo en cuenta la base teórica y los antecedentes se hicieron las comparaciones de los resultados y fueron procesados de forma anónima.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

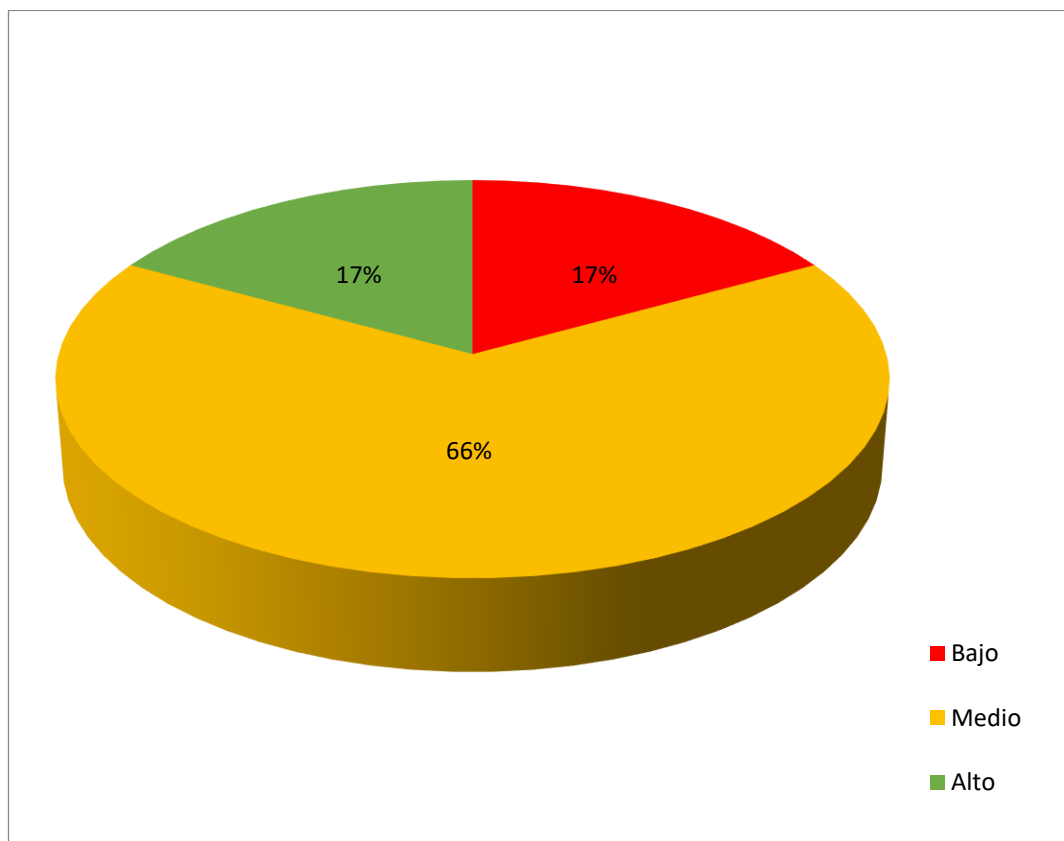
IV.a. RESULTADOS

TABLA 1
DATOS GENERALES DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
MATerno INFANTIL SAN GENARO 2019

DATOS	CATEGORÍA	n=109	100%
EDAD DE LA MADRE			
	20 - 28	65	60
	29 – 36	44	40
EDAD DEL NIÑO			
	0 – 1	79	72
	2 – 3	27	25
	4 – 5	3	3
ESTADO CIVIL			
	Soltera	31	28
	Casada	11	10
	Viuda	2	2
	Conviviente	65	60
	Divorciada	0	0
GRADO DE INSTRUCCIÓN			
	Primaria	24	22
	Secundaria	57	52
	Técnico – Superior	24	22
	Superior Universitario	4	4

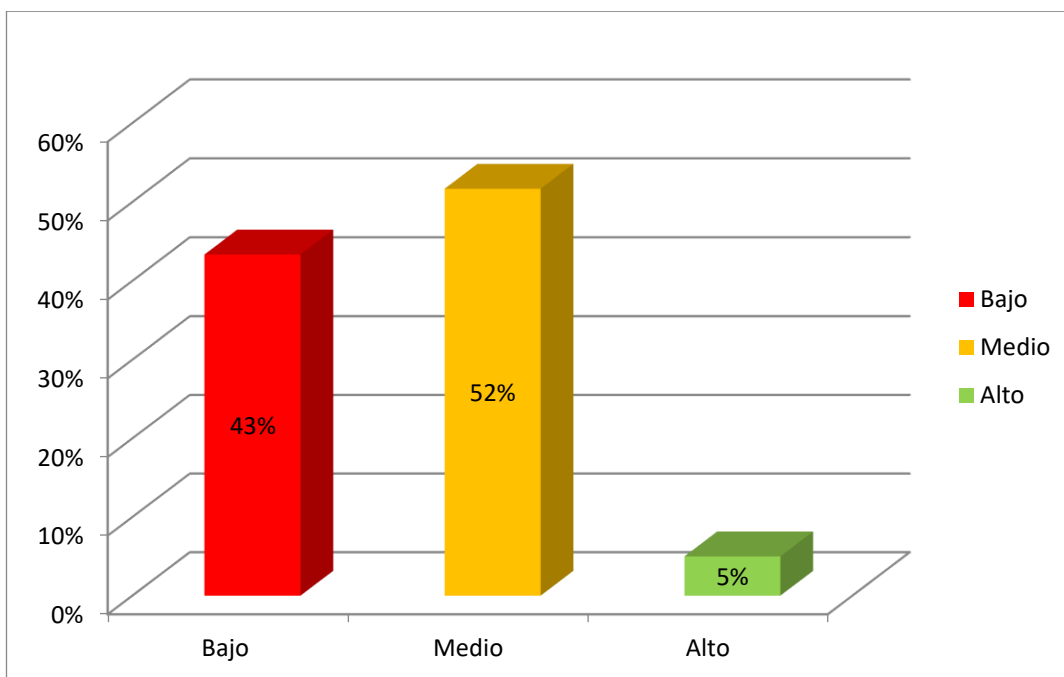
Las madres de familia que acuden al servicio de CRED 60% (65) poseen una edad entre 20 – 28 años; 72% (79) que acuden son niños de edades entre 0 -1 año; 60% (65) de las madres son convivientes; 52% (57) tienen un grado de instrucción de secundaria.

GRÁFICO 1
NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y
DESARROLLO -CENTRO DE SALUD
MATERO SAN GENARO 2019



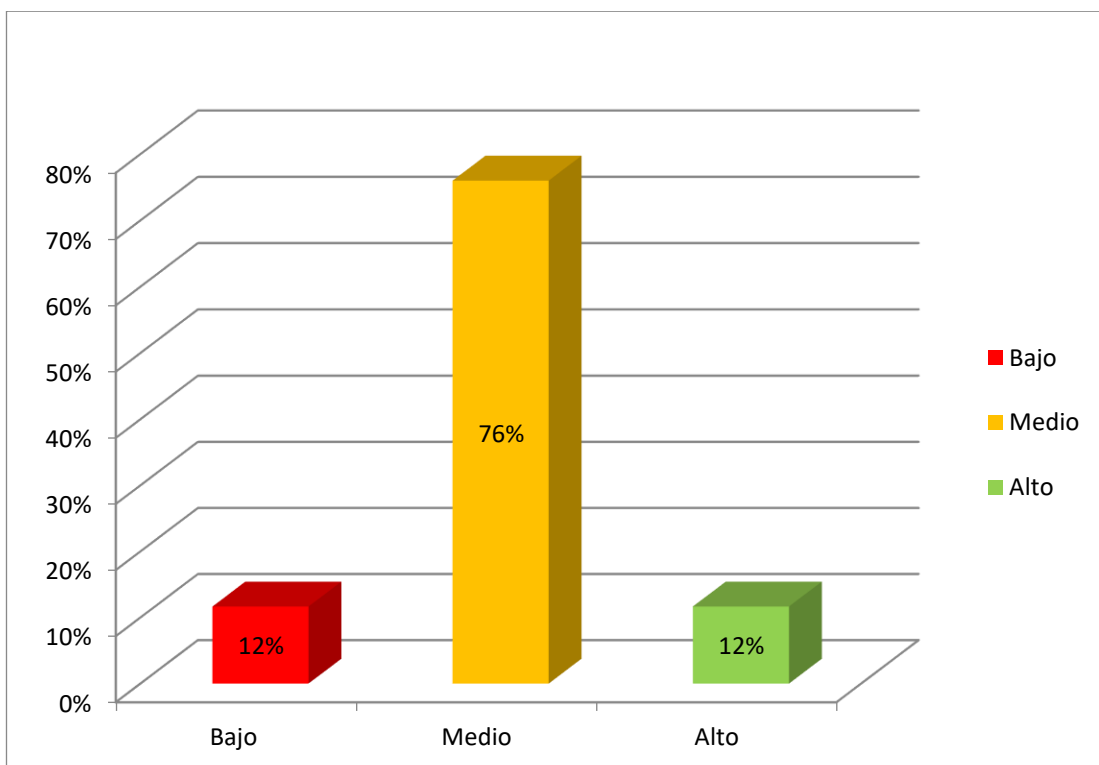
El 66% (72) de madres tienen un nivel medio de satisfacción; el 17% (19) un nivel alto; y el 17% (18) de las madres presentan un bajo nivel de satisfacción.

GRÁFICO 2
NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y DESARROLLO
-CENTRO DE SALUD MATERNO SAN GENARO 2019
SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA



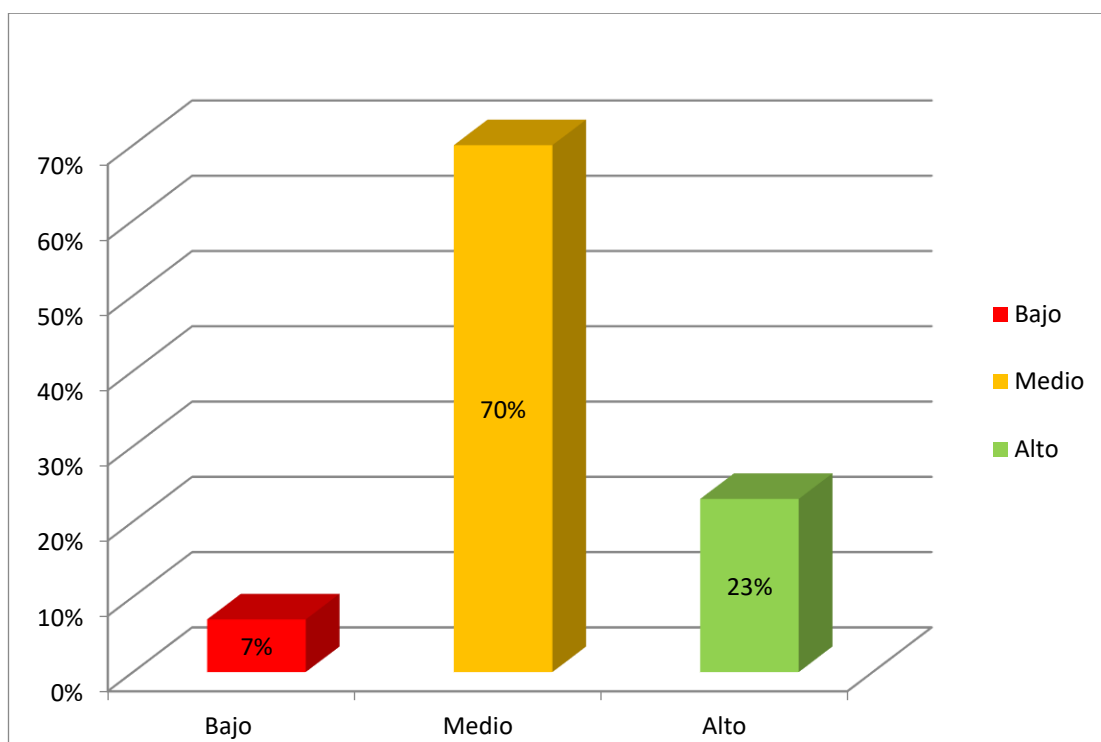
En la Dimensión Humana el 52% (57) tienen un nivel medio de satisfacción; el 43% (47) bajo nivel de satisfacción; y un 5% (5) su nivel de satisfacción es alto.

GRÁFICO 3
NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y DESARROLLO
-CENTRO DE SALUD MATERNO SAN GENARO 2019
SEGÚN DIMENSION TÉCNICO-CIENTIFICA



En la Dimensión Técnico-Científico el 76% (83) tienen un nivel de satisfacción medio; el 12% (13) presentan un nivel bajo; y el 12% (13) presentan un nivel alto de satisfacción.

GRÁFICO 4
NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y DESARROLLO
-CENTRO DE SALUD MATERNO SAN GENARO 2019
SEGÚN LA DIMENSION ENTORNO



En la Dimensión Entorno el 70% (76) tienen un nivel de satisfacción medio; 23% (25) presentan un nivel de satisfacción alto; y el 7% (8) un bajo nivel de satisfacción.

IV.b. DISCUSIÓN

La satisfacción de la madre es sin duda un indicador en cuanto a la calidad del servicio y un eje de evaluación para el profesional de Enfermería en CRED, es imposible valorar correctamente la calidad de la atención sin contar con el punto de vista de la madre, debido al rol que cumple como cuidador; además de cómo percibe el cuidado, proporcionando información acerca de la satisfacción o insatisfacción con respecto a sus expectativas.

Según el análisis de la tabla sociodemográfica los resultados obtenidos fueron que: Las madres de familia que acuden al servicio de CRED 60% poseen una edad entre 20 – 28 años; 72% que acuden son niños de edades entre 0 -1 año; 60% de las madres son convivientes; 52% tienen un grado de instrucción de secundaria. En referencia a la edad de las madres los resultados encontrados en esta investigación son similares a Huisa L, Ramírez R. en donde las edades de las madres predominan entre los 26 a 35 años con un 45,4%; el estado civil el 52,3% es conviviente y finalmente en cuanto al grado de instrucción la mayoría tiene grado de instrucción secundaria 55,8%.

Las madres de familia fluctúan entre edades de 20 a 35 años; demostrando así, que la mayoría de mujeres son madres entre esa edad; por ello es significativo medir la satisfacción de cuidado que brinda enfermería a fin de conocer de manera más integral el grado de satisfacción; para así mejorar permanentemente los servicios y aspectos que aun estarían débiles en la atención que brinda el profesional de Enfermería y así lograr una satisfacción plena por parte de las madres.

Con respecto a la edad de los niños, los resultados difieren con la investigación de Lodoña en la cual vemos que las edades de los niños

sobresalen entre los 2 a 4 años con un 60% a diferencia de la presente investigación en donde son las edades entre 0 -1 año más representativas con un 72%. Los controles de Crecimiento y Desarrollo; son un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas orientadas a evaluar el Crecimiento y Desarrollo del niño siendo también la oportunidad que tienen las madres a la educación, consejería, con un abordaje exclusivo, integral y detallado, por el cual los profesionales de Enfermería hacen una ponderación del crecimiento, el avance en las pautas de desarrollo y la identificación temprana de signos y/o trastornos de alguna enfermedad.

En cuanto al estado civil son convivientes 65%. El porcentaje de convivencia de mujeres jóvenes menores de 40 años se ha triplicado en la última década. Este grupo de féminas tiene pareja, pero no está casada ni por lo civil ni religioso. La convivencia es un fenómeno que está presentándose en países que hoy enfrentan la denominada "segunda transición demográfica", como el Perú.

Según el grado de instrucción 52% tienen nivel secundario. Este resultado se asemeja al hallado por Londoño con un 57% en el que un grupo de madres tienen un grado de instrucción que alcanzaba el bachillerato completo. Las madres de familia, quienes acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, son las receptoras del cuidado de Enfermería y son quienes observan, perciben e interpretan el Cuidado proporcionado por el profesional de Enfermería siendo el grado de instrucción elemental para la apreciación del cuidado que se brinda en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

Según datos hallados en el Nivel Satisfacción de madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo, arrojaron que el 66% de madres tienen un nivel medio de satisfacción; el 17% un nivel alto; y el 17% de las madres presentan un bajo nivel de satisfacción. Estos resultados son similares a los de Quispe C, en su investigación titulada

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 – 2 Amantani, Puno, cuyos resultados presentan que la mayoría de madres entrevistadas refieren satisfacción media con un 48.1%. Sin embargo, difieren del estudio realizado por Huisa L, Ramírez R. titulado Características Sociodemográficas y Satisfacción de los padres en la Atención de Enfermería Consultorio de CRED Centro de Salud Ampliación Paucarpata- Arequipa, en donde resalta que la mayoría de la población consta de una satisfacción alta 62.7 %. Las madres de familia tienen diferentes opiniones sobre satisfacción del cuidado que brinda el profesional de Enfermería basándose en que, la satisfacción del cuidado es entendida como la consecuencia de la interacción entre las percepciones y las expectativas de la madre; que son creadas por las vivencias, actitudes y creencias personales. Por ello es relevante tomar en cuenta los datos hallados; porque se demuestra que no existe una satisfacción aceptable; por lo cual se debe mejorar en proporcionar un cuidado más humanizado afirmando la teoría de Jean Watson que se basa en valores éticos, entre los que se encontró el respeto, la equidad, la fraternidad, la solidaridad y la justicia.

Según la Dimensión Humana el 52% tiene un nivel medio de satisfacción; el 43% bajo nivel de satisfacción; y un 5% su nivel de satisfacción es alto. Estos resultados se asemejan al estudio de Cayo titulado Nivel de Satisfacción de madres de familia del Servicio de Crecimiento y Desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías, en el cual en la dimensión humana las madres encuestadas indican un nivel medio de satisfacción conformado por un 92.7% No obstante estos resultados difieren de Huisa L, Ramírez R. en su investigación titulado Características Sociodemográficas y Satisfacción de los padres en la Atención de Enfermería consultorio de CRED Centro de Salud ampliación Paucarpata- Arequipa, cuyos resultados presentan una satisfacción completa con un 73.7%. Para las madres de familia esta dimensión es la de mayor

relevancia debido a que es la que se muestra en el primer contacto; la satisfacción no llega a ser completa por lo que se está fallando en aspectos básicos como el trato cordial, la amabilidad e interés hacia el paciente, la comunicación asertiva con la madre, y la ética profesional por parte de la enfermera. La humanización de la atención de Enfermería busca dar respuesta a las necesidades de las personas; es una necesidad que urge en la práctica profesional; que demandan los usuarios como parte de un derecho es aquí donde las políticas de salud deben estar enfocadas a establecer normativas legales que asegure el buen trato al usuario.

Según la Dimensión Técnico-Científico el 76% tienen un nivel de satisfacción medio; el 12% presentan un nivel bajo; y el 12% presentan un nivel alto de satisfacción. Estos resultados se asemejan a los de Quispe C, en su investigación titulada 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 – 2 Amantani, Puno, que arrojo que un 59.2% de las madres refieren satisfacción media.

La Enfermera debe tener la capacidad para abordar un problema de salud aplicando siempre sus conocimientos más avanzados, además influye mucho la habilidad con la que se desenvuelve para brindar una atención esto será reflejado en el producto final que será la satisfacción de del usuario.

Los resultados nos demuestran cuan debilitado esta la dimensión debido a que la enfermera ha dejado de lado algunos procedimientos inherentes a la profesión, ya sea por falta de tiempo o por monotonía, en algunos casos no se utiliza materiales didácticos teniendo en cuenta lo necesario que es para el desarrollo del niño, e incluso las madres refieren que no se aclaran sus preguntas o dudas durante la consulta. Hay que tener en cuenta que para brindar una satisfacción de calidad se debe fortalecer los indicadores de eficacia, eficiencia y continuidad en los que está fallando el profesional de Enfermería.

En la Dimensión Entorno el 70% tienen un nivel de satisfacción medio; 23% presentan un nivel de satisfacción alto; y el 7% un bajo nivel de satisfacción. Estos resultados se asemejan al estudio de Cayo titulado Nivel de Satisfacción de madres de familia del Servicio de Crecimiento y Desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías, en el cual las madres de familia presentan un nivel de satisfacción media con un 96%. No obstante, estos resultados difieren de los de Carmen y Sosa, en su investigación titulada 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, que evidencio que un 42% presentaba satisfacción baja en esta dimensión.

Para que el usuario cuente con una satisfacción plena en esta dimensión, la Enfermera debe de cuidar aspectos como la privacidad del menor, la comodidad y la ambientación del consultorio. Lo que se ocasiona cuando se satisface medianamente las expectativas de las madres, es una desmotivación de la madre por lo que ya no estará tan al pendiente de seguir llevando a su niño por continuidad a controles de crecimiento y desarrollo al centro de salud.

Estas dimensiones son significativas para el profesional de Enfermería puesto que demuestran mediante porcentajes que es lo que se estaría realizando de forma incompleta o deficiente, y en que dimensiones se tendría que mejorar o reforzar la atención con el objetivo de brindar un cuidado de calidad al niño y así las madres puedan estar satisfechas con la atención brindada por la Enfermera.

La Teoría de Watson explicaría los datos obtenidos ya que incita a que la Enfermera tiene que brindar un cuidado humanizado, a no perder la sensibilidad y la empatía por el otro por lo que va más allá de una evaluación subjetiva, es decir tiene que mostrar interés o preocupación hacia la persona en cuanto a su estado de salud, tiene que conocer porque

no asistió continuamente a las consultas por lo que es de suma importancia la relación Enfermera-paciente. Además, debe de brindar seguridad al momento de la atención del paciente, esto lo logrará reforzando continuamente sus conocimientos. De la misma forma Watson nos habla del momento del cuidado esto abarca a todo el equipo multidisciplinario por lo que se generan las interconsultas es ahí donde se da la importancia de que la Enfermera trabaje en conjunto. Todo ello conformara una atención de calidad.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES

Luego de la discusión y el análisis de los resultados las conclusiones a las que se llega son las siguientes:

- El nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 es media.
- El nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 en la Dimensión Humana es media.
- El nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 en la Dimensión Técnico- Científico es media.
- El nivel de Satisfacción de Madres sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería- Crecimiento y Desarrollo- Centro de Salud Materno San Genaro 2019 en la Dimensión de Entorno es media.

V.b. RECOMENDACIONES

- ❖ Los resultados encontrados en esta investigación serán entregados a la Enfermera Jefa del área de CRED con el fin de que se pueda mejorar las deficiencias con respecto a la atención brindada.
- ❖ Implementar estrategias para reforzar la capacitación y sensibilización del personal de Enfermería y además fortalecer la relación Enfermera-paciente para así lograr una satisfacción completa.
- ❖ Se sugiere al personal de Enfermería a hacer énfasis y elaborar programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como consejerías para el hogar, fomentando que la madre pregunte sobre las dudas que le aquejan, conversar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer sus demandas.
- ❖ Se sugiere que el programa de CRED mejore la implementación de equipos y materiales indispensables para la atención de los niños, lo que permitirá ofrecer un servicio más rápido y de mejor calidad.
- ❖ Realizar investigaciones sobre esta variable en poblaciones más extensas para poder medir la trascendencia de este tema en cuestión de la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Caizabanda LG. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2017 Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de noviembre de 2018]; Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda20Lema,20Gladys20Marisol.pdf>
2. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzales AM, Montiel AJ, Gutierrez GI, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. salud pública. [Internet].2018 [acceso 10 de diciembre del 2022];20(2):254-260. Disponible en:
<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
3. Eyzaguirre C, Fallaque C, Lou S. Políticas para eliminar las barreras geográficas en salud. Lima; Consorcio de Investigación Económica y Social. Observatorio del Derecho a la Salud; 2017.
4. Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú: DIRESA 2018 [consulta el 20 de noviembre de 2019]. Disponible en:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/969231/rm_214-2018_minsa.pdf
5. MINSA, Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de 5 años. Lima-Perú. 2017. Pág. 10-15
6. Lodoño RS. Nivel de satisfacción de los padres y/ o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de filandia-Colombia [Tesis de maestría]. Pereira Risaralda: Fundación universitaria del área Andina. Facultad de Medicina; 2018.

7. Carmen VJ, Sosa 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 de licenciatura]. Lima: Universidad Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
8. Quispe 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 – 2 Amantani, puno 2018 [Tesis de licenciatura]. Puno: Universidad Nacional del Antiplano. Facultad de enfermería; 2018.
9. Huisa MO, Ramírez PM. Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de enfermería consultorio de CRED Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa– 2017 [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad nacional de san Agustín de Arequipa. Facultad de enfermería; 2017.
10. Cayo BM. Nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud villa victoria el porvenir surquillo y el puesto de salud san juan masías san Borja, lima [tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
11. Real Academia Española [sede web].Madrid: Diccionario de la lengua Española.2018 [actualizada 2021; acceso 12 de septiembre 2019]. <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
12. Donabedian A. Quality assessment: The industrial model and the health care model. Clin perform Qual Health Care.1993; 1(1):51-52.
13. Vavra TG. Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Madrid. FC Editorial. Fundación Confemetal; 2003.
14. Pazmiño GD, Rodríguez CZ, Carrión TM, Moncayo SY. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital.2019; 3(3.3):134-143.

15. Turner PK, Krizek RL. A Meaning- Centered Approach to Customer Satisfaction. *Manag Commun Q.* 2016; 20(2):115-147.
16. Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Perú Med integrativa.* [Internet]. 2017 [acceso 17 de noviembre 2019]; 2(2): 133-139. Disponible en:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
17. Ministerio de Salud. Documento técnico RM 519 - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Biblioteca central del ministerio de salud; 2008.
18. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima: Dirección general de salud de las personas; 2002.
19. Castro MR, Villagarcia H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *Situa.*2003; 12 (23): 47-53.
20. Rojas M. Gestión de procesos y atención al usuario en los establecimientos de sistema Nacional de Salud. La paz: Eumed.net; 2007. Disponible en:
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/26.htm>
21. Molina VK, Vargas DA. Calidad de atención en la Vigilancia, Promoción del Crecimiento y Desarrollo en infantes menores de 5 años según usuarios internos y externos que asisten a los puestos de salud, Matagalpa II semestre año 2015. [Tesis de Licenciatura]. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.;2016
22. Anahua PR, Mamani WA. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche [Tesis de Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.

23. Flores C. Satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería. [Tesis de Maestría]. México: Universidad Autónoma de Nuevo Leon; 2002
24. Organización Mundial de la salud y Organización Panamericana de la Salud. Encuentro Nacional de experiencias de mejoramiento continuo de la calidad de salud. Perú: Ministerio de Salud; 2013
25. Real Academia Española [sede web]. Madrid: Diccionario de la lengua Española. 2018 [actualizada 2021; acceso 12 de septiembre 2019]. Disponible en <http://www.rae.es/rae.htm>
26. Donabedian A. Calidad de la Atención a la Salud. Salud Pública de México. [Internet]. 1990 [acceso 12 septiembre del 2019]; 32:(2):107. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10632201.pdf>
27. Villalba RD. Calidad en la atención Primaria de Salud. Enfermería Global. [Internet]. 2007 [citado 12 de sep 2019]; 6(1):1-15. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834734016.pdf>
28. Sánchez I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en Salud. Medisan. [Internet]. 2016 [acceso 12 septiembre del 2019]; 20(4):546. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2016/mds164o.pdf>
29. Molina AM, Quesada DM, Ulate DG, Vargas SA. Calidad en la atención Medica. Med Leg Costa Rica. [Internet]. 2014 [citado 12 de sep 2019]; 21(1):1-6. Disponible en:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
30. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2015 [citado 14 de sep 2019]; 31(3):3-7. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006

- 31.** Siempieri R, Fernández C. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias en metodología de la investigación .6°ed; México: Hill interamericana; 2014.
- 32.** Tamayo M. El proceso de la investigación científica.4°ed; México: Limusa; 2004.

ANEXOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por la enfermera	Grado de bienestar manifestada por las madres con relación a la atención brindada por parte de la enfermera.	Nivel de estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto y el servicio con sus expectativas.	Técnico-científico Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Integralidad - Información - Respeto - Interés - Amabilidad - Ética - Comodidad - Ambientación - Limpieza, orden - Privacidad 	ALTO MEDIO BAJO

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

ANEXO 2
INSTRUMENTO – CUESTIONARIO



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE
LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN
EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SAN
GENARO LIMA, NOVIEMBRE 2019**

Buenos días, mi nombre es Katherine León Domínguez soy estudiante de la escuela profesional de enfermería de la UPSJB. Tengo el agrado de saludarla y dirigirme a usted con el fin de solicitar su colaboración a través de sus respuestas sinceras, expresándole que son de carácter anónimo y confidencial.

DATOS GENERALES

Edad: _____

Edad del niño: _____

Estado civil: () Soltera () Casada () Viuda () Conviviente

Grado de instrucción:

() Primaria () Secundaria () Técnico - Superior () Superior – universitario

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados con tres opciones de respuesta. Coloca un aspa (X) a la opción con la que esté de acuerdo.

ÍTEMS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Nº	DIMENSIÓN HUMANA	(3)	(2)	(1)
01	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
02	La enfermera menciona el nombre de su niño(a) en el momento de la atención			
03	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).			
04	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
05	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado.			
06	La enfermera le sonríe y le habla a su niño(a) al momento de la evaluación.			
07	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño(a).			
08	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			

09	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros.			
10	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud			
N°	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTIFICO	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
11	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
12	La enfermera brinda la importancia en la toma de medidas de peso, talla y perímetro cefálico a su niño (a).			
13	La enfermera registra peso, talla y perímetro cefálico en el carnet de atención integral explicándole el estado nutricional de su niño(a).			
14	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).			
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			

18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, cuidados postvacunales, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
20	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
21	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
N°	DIMENSIÓN ENTORNO	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
22	El consultorio de CRED es limpio y ordenado.			
23	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”.			
24	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
25	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a).			
26	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

ANEXO 3
VALIDEZ DE INSTRUMENTO

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Suma	Probabilidad
Ítem 1	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 2	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 3	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 4	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 5	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 6	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 7	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
Ítem 8	1	1	1	1	1	0	5	0.0938
Ítem 9	1	1	1	1	1	0	5	0.0938
Ítem 10	1	1	1	1	1	1	6	0.0156
								0.3124

Se ha considerado:

- 0: Si la respuesta es negativa
- 1: Si la respuesta es positiva

$$P = \frac{\sum P}{\text{CRITERIO}} = \frac{0.03124}{10} = 0.03124$$

Interpretación:

Si “p” < 0.05 entonces la prueba es significativa. Por tanto, el grado de concordancia corresponde a un instrumento válido según la prueba de distribución binomial aplicada mediante el juicio de experto (p = 0.03124).

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se pasó a realizar la PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{k}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 T} \right]$$

Dónde:

k = El número de ítems

K – 1 = Numero de ítems menos 1

$\sum S^2 i$ = Sumatoria de varianzas de los ítems

$S^2 T$ = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	CATEGORÍA
Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por la enfermera (26 ítems)	0,762	Alta (acceptable)

Según la prueba de Alfa de Cronbach la confiabilidad del instrumento es de 0,762 siendo un valor mayor de 0,5 siendo aceptable.

ANEXO 5
ESCALA DE VALORACION DEL INSTRUMENTO

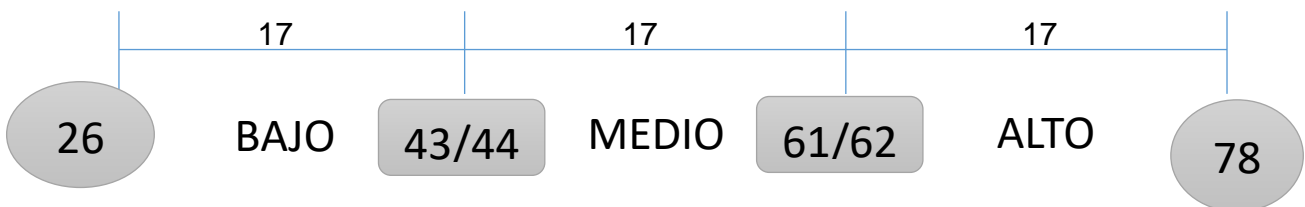
ESCALA METRICA TOTAL

N° TOTAL DE ITEMS = 26

Valor Mínimo: $1 \times 26 = 26$

Valor Máximo: $3 \times 26 = 78$

➤ $78 - 26 = 52 / 3 = 17,6$



- ✓ BAJO = 26- 43
- ✓ MEDIO= 44-61
- ✓ ALTO = 62- 78

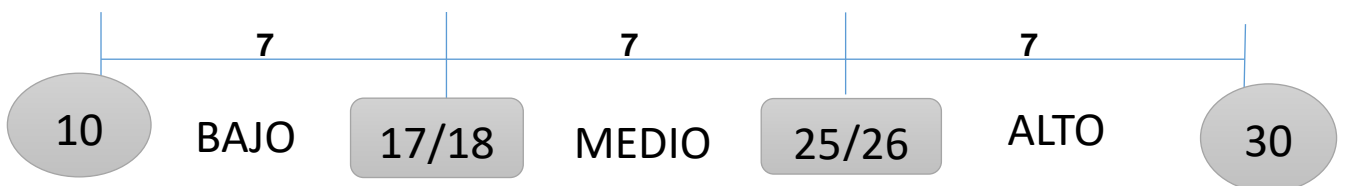
❖ POR DIMENSIONES: HUMANA

N° DE ITENS = 10

Valor Mínimo: $1 \times 10 = 10$

Valor Máximo: $10 \times 3 = 30$

➤ $30 - 10 = 20 / 3 = 7$



- BAJO = 10-17
- MEDIO= 18- 25
- ALTO = 26- 30

❖ **TECNICO- CIENTIFICO**

N° DE ITENS = 11

Valor Mínimo: $1 \times 11 = 11$

Valor Máximo: $3 \times 11 = 33$

➤ $33 - 10 = 23 / 3 = 7,6$



- BAJO = 11-18
- MEDIO = 19-26
- ALTO = 27-33

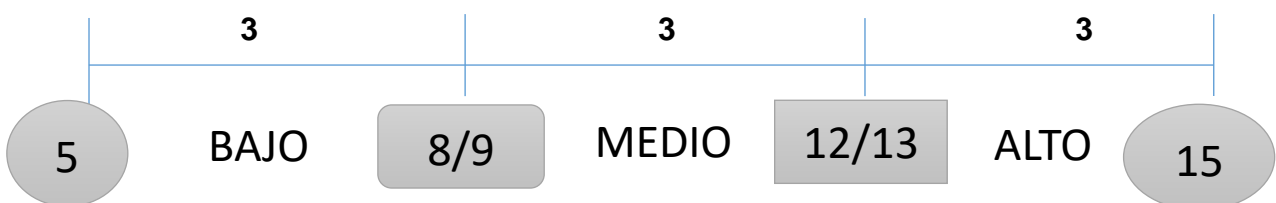
❖ **DE ENTORNO**

N° DE ITENS = 5

Valor Mínimo: $1 \times 5 = 5$

Valor Máximo: $3 \times 5 = 15$

➤ $15 - 4 = 11 / 3 = 3,6$



- ✓ BAJO = 5-8
- ✓ MEDIO = 9-12
- ✓ ALTO = 13-15

**ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO
GENERAL**

NIVEL DE SATISFACION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION DE ENFERMERIA	PUNTUACIÓN
BAJO	26 - 43
MEDIO	44 - 61
ALTO	62 - 78

POR DIMENSIONES:

❖ **DIMENSION HUMANA**

DIMENSION HUMANA	PUNTAJE
BAJO	10 - 17
MEDIO	18 - 25
ALTO	26 - 30

❖ **DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO**

DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO	PUNTAJE
BAJO	11 - 18
MEDIO	19 - 26
ALTO	27 - 33

❖ **DIMENSION DE ENTORNO**

DIMENSION DE ENTORNO	PUNTAJE
BAJO	5 - 8
MEDIO	9 - 12
ALTO	13 - 15

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado padre o madre de familia, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA- CRECIMIENTO Y DESARROLLO- CENTRO DE SALUD MATERNO SAN GENARO 2019**”. Antes que usted participe del estudio se le ha tenido que explicar lo siguiente: Propósito del estudio, riesgos , beneficios, confidencialidad , para que finalmente usted pueda aceptar participar de manera libre y voluntaria.

Propósito del estudio:

El estudio de investigación es describir y evidenciar el afrontamiento de los adolescentes frente a situaciones estresantes.

Riesgos

El estudio de investigación trabajará con cuestionarios debidamente identificados, no se realizará ningún otro tipo de evaluación. Por tanto, se considera que el estudio no representa ningún riesgo para el participante, cualquier consulta puede realizarla a la Srta. KATTERIN TATIANA LEON DOMINGUEZ, al teléfono 935912787 y correo electrónico: Katterin.leon@upsjb.edu.pe

Asimismo, el trabajo de investigación y sus anexos han sido evaluados y aprobados por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista, podrá contactarse si tiene alguna duda con el Mg. Juan Antonio Flores Tumba (Presidente del CIEI) a su correo institucional: antonio.flores@upsjb.edu.pe.

El estudio no representa beneficios económicos para los participantes, es decir no se otorgará ningún pago por su participación. La información brindada de manera veraz ofrecerá datos que pueden utilizarse para gestionar soluciones acordes a la realidad estudiada.

Confidencialidad:

Para efectos de la investigación, la única persona autorizada para el acceso a la información será la investigadora, para efectos posteriores se procederá a colocar Código de Identificación (ID) que consistirá en un número correlativo, lo que permitirá la elaboración de la base de datos, para el posterior análisis estadístico, la cual será conservada de manera confidencial.

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

Nombre y Apellidos del participante

Firma

Nombre y Apellidos del investigador

Firma

Comité de Ética Institucional de Investigación:

Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 748 2888 o al correo ciei@upsjb.edu.pe