



Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
MANCO CCAPAC – CUSCO 2022”**

Presentado por:

Bach. Chaparrea Cardenas Yanet

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

Código ORCID: 0000-0002-3340-981X

CUSCO – PERU

2022



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Universidad ANDINA DEL CUSCO, que me acogió durante mi formación profesional.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería por permitirme ser parte de ella y darme una formación profesional al servicio de la humanidad.

A todos los docentes que tuve durante mis primeros pasos en las aulas universitarias y que me brindaron una adecuada formación científica, humanística y técnica.

Al Dr. LUIS ALBERTO CHIHUANTITO ABAL, asesor de investigación, por su vocación de docencia, por su apoyo, orientación y tiempo brindado para la culminación del presente estudio.

A los dictaminantes: MG. SDENKA CABALLERO APARICIO y MTRO. JULIO CESAR VALENCIA GARCIA, por su comprensión y apoyo, permitiéndome poder terminar mi trabajo de Tesis.

Al Centro de Salud Manco Ccapac, por haberme permitido la ejecución de mi investigación; quiero agradecer a las madres, quienes colaboraron muy amablemente, lo que hizo posible la realización de la investigación.

A mi familia y amigos que desinteresadamente me brindaron apoyo durante el trayecto para la realización de mi trabajo de investigación.

La tesista.



DEDICATORIA

A DIOS por darme siempre las fuerzas para continuar y culminar mis metas más anheladas.

A mis amados padres: DONATO CHAPARREA GONZALES y BARBARA CARDENAS OLMEDA, quienes me han guiado y ¿son partícipes de mis logros, brindándome su paciencia, apoyo incondicional y confianza, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante y cumplir mis metas y verme crecer profesionalmente.

A WILIAN, por su amor, comprensión y la dedicación que me brinda; por estar siempre ahí en momentos buenos y malos, por ayudarme a cumplir mis objetivos, especialmente por ser y formar parte de mi vida.

A mis hermanos HENRRY, ROLANDO y RUTH CINTHIA; de quienes espero se sientan muy orgullosos de mí, así como yo de ellos.

La tesista.



PRESENTACIÓN

Dra.

Yanet Castro Vargas

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, se pone a vuestra consideración la siguiente tesis titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO 2022”**, para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería conforme a lo establecido en la Ley Universitaria.

La Tesista.



.....
Dra. Lic. Elizabeth Mery Cuba Ambia

REPLICANTE - PRESIDENTE

.....
Mtra. Lic. Carmen Rosa rojas Pariona

REPLICANTE

.....
Mtro. Julio Cesar Valencia Garcia

DICTAMINANTE

.....
Mg. Sdenka Capallero Aparicio

DICTAMINANTE

.....
Dr. Lic. Luis Alberto Chihuantito Abal

ASESOR



RESUMEN

Estudio titulado: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022”. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022. Metodología: Estudio de tipo descriptivo y transversal, técnica usada fue la encuesta con una muestra de 150 madres.

Resultados: Características generales de las madres: el 50.7% están entre los 26 a 35 años de edad, 65.3% cuentan con nivel secundario concluido, 64% tiene de 1 a 2 hijos, 64.7% son madres que dominan el castellano y quechua (bilingües) y el 45.3% son madres con trabajo independiente. Respecto al Nivel de satisfacción de las madres en la dimensión elementos tangibles, el 56.7% tiene satisfacción media, un 28% de las madres se encuentran insatisfechas y mientras que un 15.3% están completamente satisfechas, en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 44.7% son madres insatisfechas, el 36% de las madres completamente satisfechas y el 19.3% de madres de hallan medianamente satisfechas, en la dimensión capacidad de respuesta, el 45.3% están insatisfechas, el 40% tienen una satisfacción completa y el 14.7% de las madres se encuentran medianamente satisfechas, en la dimensión seguridad, el 46.7% de madres son insatisfechas, el 28.7% tienen satisfacción completa y el 24.7% se encuentran medianamente satisfechas y en la dimensión empatía, el 36.7% de las madres están medianamente satisfechas, el 34% están insatisfechas y el 29.3% se encuentran completamente satisfechas.

Palabras Clave: satisfacción, nivel de satisfacción de las madres, calidad de atención de enfermería, control de crecimiento y desarrollo.



ABSTRACT

Study entitled: "LEVEL OF MOTHERS' SATISFACTION ABOUT NURSING CARE AT THE GROWTH AND DEVELOPMENT CONSULTATORY OF THE MANCO CCAPAC HEALTH CENTRE - CUSCO. 2022". Its objective was to determine the level of mothers' satisfaction with nursing care in the Growth and Development Clinic of the Manco Ccapac Health Centre - Cusco 2022. Methodology: Descriptive and cross-sectional study, using the survey technique with a sample of 150 mothers.

Results: General characteristics of the mothers: 50.7% are between 26 and 35 years of age, 65.3% have completed secondary education, 64% have 1 to 2 children, 64.7% are mothers who are fluent in Spanish and Quechua (bilingual) and 45.3% are self-employed mothers. Regarding the level of satisfaction of the mothers in the dimension tangible elements, 56.7% have a medium satisfaction, 28% of the mothers are dissatisfied and 15.3% are completely satisfied, in the dimension reliability, 44.7% are dissatisfied mothers, 36% of the mothers are completely satisfied and 19.3% of the mothers are moderately satisfied, in the dimension responsiveness, 45.3% are dissatisfied, 40% are completely satisfied and 14.7% of mothers are moderately satisfied, in the safety dimension, 46.7% of mothers are dissatisfied, 28.7% are completely satisfied and 24.7% are moderately satisfied and in the empathy dimension, 36.7% of mothers are moderately satisfied, 34% are dissatisfied and 29.3% are completely satisfied.

Key words: satisfaction, mothers' level of satisfaction, quality of nursing care, growth and development monitoring.



INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción es el sentimiento de bienestar, destinado a identificar las expectativas y necesidades de los usuarios. El cuidado de enfermería es muy importante en el campo asistencial, porque brinda atención con base científica y humanística, donde una de sus funciones es la de brindar atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño, ofreciendo un paquete de atención integral a niños menores de 5 años, de esta manera fomenta a la asistencia de madres para el cumplimiento de controles y seguimiento en sus menores hijos.

La satisfacción de la madre es un componente importante, para determinar la calidad de servicio brindado por parte del personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual está orientada a brindar atención directa e interpersonal a niños (as) para así poder superar las expectativas de las madres concurrentes al establecimiento de salud.

Una atención de calidad con una orientación adecuada por parte de profesional de enfermería durante los primeros años de vida del niño; evitarán futuras consecuencias y/o complicaciones de salud, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas de insatisfacción en madres que llevan a sus niños (as) para sus controles de crecimiento y desarrollo.

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022. Cuenta con la siguiente estructura:

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Constituida por el planteamiento del problema, formulación del problema, en el cual se considera el problema general y problemas específicos, seguido por la justificación, tiene como componentes la conveniencia, relevancia social, implicancia práctica, valor teórico y utilidad metodológica, así mismo los objetivos de la investigación, objetivo general y objetivos específicos, delimitación del estudio, en su contexto espacial y temporal.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Que consta de los Antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local, luego las bases teóricas, el marco conceptual y variables, donde se identifican las variables y la operacionalización de variables.

CAPÍTULO III: MÉTODO

Comprende el alcance de estudio, diseño de investigación, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, así mismo está la validez y confiabilidad de instrumento y por último el plan de análisis de datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Donde se presentan los resultados en tablas y/o gráficos con sus respectiva interpretación, comparación y análisis de resultados.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se considera la descripción de los hallazgos más relevantes y significativos, limitaciones del estudio, comparación crítica con la lectura existente e implicancias del estudio.

Finalmente se consignan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas, instrumento de recolección de datos y los anexos.



ÍNDICE

Agradecimiento.
Dedicatoria
Presentación.
Índice de Gráficos.
Resumen.
Abstract.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1.	Planteamiento del Problema	1
1.2.	Formulación del Problema	3
1.2.1.	Problema General.....	3
1.2.2.	Problemas Específicos	3
1.3.	Justificación	4
1.3.1.	Conveniencia.....	4
1.3.2.	Relevancia Social.....	4
1.3.3.	Implicancias Prácticas.....	4
1.3.4.	Valor Teórico	4
1.3.5.	Utilidad Metodológica	4
1.4.	Objetivos de Investigación	4
1.4.1.	Objetivo General.....	4
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	4
1.5.	Delimitación del Estudio.....	5
1.5.1.	Delimitación Espacial.	5
1.5.2.	Delimitación Temporal.	5

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	7
2.1.3.	Antecedentes Locales.....	12
2.2.	Bases Teóricas.....	14
2.3.	Marco Conceptual.....	30
2.4.	Variables.....	31
2.4.1.	Identificación de Variables	31
2.4.2.	Operacionalización de Variables	32



CAPÍTULO III MÉTODO

3.1.	Alcance del Estudio.....	35
3.2.	Diseño de Investigación.....	35
3.3.	Población.....	35
3.4.	Muestra.....	35
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	37
3.6.	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	39
3.7.	Procedimiento y Recolección de Datos.....	39
3.8.	Plan y Análisis de Datos.....	40

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1	Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos.....	52
5.2	Limitaciones de Estudio.....	52
5.3	Comparación Crítico con la Literatura Existente.....	53
5.4	Implicancias del Estudio.....	57
	Conclusiones.....	58
	Sugerencias y recomendaciones.....	60
	Referencias bibliográficas.....	61
	Instrumentos de recolección de datos.....	66
	Anexos.....	69



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO.	DETALLE	PÁG.
N°1	Edad de las madres de los niños que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	41
N°2	Grado de instrucción de las madres de los niños que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	42
N°3	Número de hijos de las madres de los niños que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	43
N°4	Idioma de las madres de los niños que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	44
N°5	Tipo de trabajo de las madres de los niños que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	45
N°6	Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles, de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	46
N°7	Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	47
N°8	Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022.....	48
N°9	Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad, de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	49
N°10	Nivel de satisfacción en la dimensión empatía, de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022.....	50
N°11	Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el Consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 2022	51



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción hace referencia a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del profesional por las condiciones en las cuales brinda el servicio¹.

Por esta razón, la calidad de atención es considerado muy importante en el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, cumpliendo así con las expectativas de las madres que llevan a sus hijos para sus controles, por ende, las madres quedan satisfechas con la atención que reciben en cada cita o control, ya que la madre es el actor fundamental en la vida del niño, contribuyendo así al desarrollo integral del niño.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) da marcada relevancia a las características del servicio de salud, los cuales según esta organización deben ser accesible, eficiente, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, así mismo introduce el término el goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano.²

La OMS en uno de sus estudios realizados en la Unión Europea, encontró que la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción y el sistema de atención de salud, además de otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización, sin embargo globalmente esto sólo explicaba un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales generales que determinan en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción.³

¹ Castro M., Villagarcía H., Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. SITUA. [internet] 2018. [citado el 09 de abril del 2022]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm

² Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria Universal. [Internet]; 2019. [citado el 15 de junio del 2022]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/.2>

³ Bleich, S, Emre O y Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. OMS; Unión Europea. [Internet]; 2020. [citado el 15 de junio del 2022]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/9789240016033-spa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/9789240016033-spa%20(1).pdf)



De acuerdo con investigaciones realizadas en países del Caribe y África, los servicios de atención en salud son deficientes e ineficaces, solo el 21 % de la atención de niños recibieron atención eficaz.⁴

En Colombia, el año 2018 realizaron un estudio a 282 madres usuarias de consulta externa del servicio de control de estado nutricional y desarrollo, el 70% manifestó haber sentido satisfacción durante su atención, resaltando que es importante realizar actividades que contribuyan a mejorar la infraestructura, los materiales, los procesos de atención.⁵

El Perú en los últimos años se ha propuesto impulsar el sistema de gestión de calidad en salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos, que van orientados al esfuerzo para mejorar la calidad de atención y buscar la satisfacción de los usuarios externos. El informe de Endes indica que el 13,1% de la población de menor de 5 años de edad padece de desnutrición crónica. Asimismo, el 26 de cada 100 niños (as) de 36 meses tienen vacunas incompletas.⁶

De acuerdo a un estudio realizado en Cusco en el año 2018, relacionado al Nivel de Satisfacción sobre la Atención de Enfermería indica que el 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de CRED.⁷

En el Centro de Salud de Manco Ccapac las madres acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de acuerdo a las citas que les otorgan los profesionales de enfermería, en diferentes horarios y días para evitar aglomeraciones, donde las madres refieren que no están de acuerdo, menos satisfechas con el ambiente donde atienden a los niños puesto que no son adecuados, limpios, cómodos y no cuentan con los materiales necesarios; también mencionan que las señalizaciones no son las más apropiadas, en algunos consultorios no encuentran ayudas visuales atractivas que les oriente y nunca se les

⁴ Paule K. Grant E. Scarpetta S. Edward T. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Grupo BancoMundial. [internet].2018 [citado el 5 de abril del 2022]; 4:1-2. Disponible en: <http://documents.worldbank.org/curated/en/482771530290792652/Delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>.

⁵ Boada N. y otros. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Boyacá: Revista de Investigación en salud Univ Boyacá. [Internet]. 2019 [citado 22 de junio del 2022]. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>

⁶ MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. Ministerio de salud. [internet]. 2007 [citado: 06 de abril del 2022] 1:44-3. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf.

⁷ Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. REPOSITORIO UANDINA. [internet]. 2019. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>



entrega folletos de ningún índole, así mismo las madres indican que no les dan un buen trato, pocas veces se sienten seguras con la atención que les brinda el profesional de enfermería, también manifiestan que en algunas situaciones no les orientan adecuadamente, el profesional no les da el tiempo suficiente para que puedan expresar su opinión, son pocas las enfermeras que tratan con amabilidad y empatía en la atención de sus menores hijos, motivo por el cual en algunas oportunidades no asisten a los controles programados para sus menores hijos. Es por ello que se formula el siguiente problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las características generales de madres, de niños que acuden al consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac-Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en madres en la dimensión elementos tangibles sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro Manco Ccapac – Cusco?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción en madres en la dimensión fiabilidad sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción en madres en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención de Enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción en madres en la dimensión seguridad sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción en madres en la dimensión empatía sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco?



1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. CONVENIENCIA

El presente trabajo de investigación proporciona información actualizada y relevante para así poder tomar mejores decisiones respecto a la atención que se brinda en el consultorio de crecimiento y desarrollo por parte de los profesionales de enfermería de esa manera brindar cuidados de calidad y que las madres se sientan satisfechas con la atención prestada.

1.3.2. RELEVANCIA SOCIAL

Es de suma importancia la presente investigación ya que es el deber de los profesionales de enfermería proporcionar una atención de calidad a los niños que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, dicho estudio genera pautas para mejorar y buscar la satisfacción de las madres que acuden al Centro de Salud Manco Ccapac.

1.3.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

El trabajo tuvo como punto de partida la identificación del nivel de satisfacción en las madres el cual permite plantear estrategias para poder mejorar y adoptar medidas correctivas, preventivas y estratégicas para cuidar la salud del niño durante su etapa de crecimiento y desarrollo.

1.3.4. VALOR TEÓRICO

El presente estudio es un documento de consulta para otras investigaciones enfocados en la satisfacción de madres con la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo.

1.3.5. UTILIDAD METODOLÓGICA

Esta investigación podrá ser ajustada y utilizada para investigaciones del mismo tipo como parte teórica, será una fuente de material bibliográfico para nuevas investigaciones.

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar Nivel de Satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características generales de madres, de niños que acuden al consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac-Cusco.



- Determinar el nivel de satisfacción en madres en la dimensión elementos tangibles sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro Manco Ccapac – Cusco.
- Determinar el nivel de satisfacción en madres en la dimensión fiabilidad sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco.
- Determinar el nivel de satisfacción en madres en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco.
- Determinar el nivel de satisfacción en madres en la dimensión seguridad sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco.
- Determinar el nivel de satisfacción en madres en la dimensión empatía sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco.

1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.

Esta investigación se realizó en el Centro de Salud de Manco Ccapac. Ubicado en el Pueblo Joven Manco Ccapac S/N. En el Distrito de Santiago, Provincia y Departamento del Cusco

1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La investigación se realizó en los meses de: abril a septiembre del año 2022.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

PATERNINA D y OTROS, en el estudio: “**SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE SINCELEJO – SUCRE, COLOMBIA, 2017**”.

Objetivo: Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo. 2014-2015.

Metodología: Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal para identificar la satisfacción de los padres de los niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo del menos de 10 años en una IPS de Sincelejo. Para ello se aplicó un cuestionario estructurado a los usuarios seleccionados. La muestra quedó conformada por 292 madres y padres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo, representada en 274 mujeres y 18 hombres.

Resultados: El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y El 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado. Llegando a la conclusión de que: Los elementos más relacionados con la satisfacción de los usuarios son: El ambiente adecuado, la comunicación y el trato recibido. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa.⁸

MONTEIRO F., en el estudio: “**SATISFACCIÓN USUARIA CON EL CONTROL DE SALUD INFANTIL EN UN CENTRO DE SALUD FAMILIAR EN EL AÑO**

⁸ Paternina D., Aldana M., Mendoza K. Satisfacción de padres de niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo – Colombia. REPOAITORIO RESVISALUD UNISUCRE. [internet]. 2017. [citado el 06 de abril 2022]. Disponible en: <https://www.metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articleojs-574/Description#tabnav>.



DE 2015 CURACO DE VÉLEZ, PUENTE ALTO, REGIÓN METROPOLITANA, CHILE”.

Objetivo: Estimar el nivel de satisfacción del cuidador (padres u otro acompañante) con respecto al control de salud infantil en el Centro de Salud Familiar Karol Wojtyla, en la Comuna de Puente Alto - Chile, 2015.

Metodología: Tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, su muestra conformada por 150 madres, padres u otro cuidador. La técnica encuesta.

Resultados: Niveles positivos de satisfacción usuaria. Sin embargo, sugieren que la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados para optimizar la atención de Control de Salud Infantil de forma sostenida en el tiempo.⁹

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

HUAYHUA L., en el estudio: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS 2020 -LIMA”

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020.

Metodología: Método general científico, método específico descriptivo, tipo teórico, básico. Muestra: La población estuvo conformada por 240, madres de niños menores de 5 años que acudieron a los servicios del programa de crecimiento y desarrollo (CRED); muestra 50 madres. Variables: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería: Dimensión humana, dimensión oportuna, dimensión continua, dimensión segura.

Resultados: De 50 encuestados el 46% se encuentran insatisfechos, el 30% se encuentran satisfechos, y el 24% se encuentran medianamente satisfechos, respecto a la dimensión humana el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, en la dimensión oportuna el 88% se encuentran insatisfechos, el 12% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se

⁹ Monteiro F. satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud familiar en el año de 2015. Chile. BIBLIODIGITAL UCHILE. [internet]. 2016. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=C8468FDB87F5713D



encuentran satisfechos, dimensión continua el 84% se encuentran insatisfechos, el 16% se encuentran medianamente satisfechos y el 0 % se encuentran satisfechos, la dimensión segura el 70% se encuentran insatisfechos, el 16 % se encuentran satisfechos y el 14% se encuentran medianamente satisfechos. Concluyendo que el Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio de CRED es insatisfecho con el 46%.¹⁰

ARTEAGA M., en su estudio: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA – HUANCAYO 2020” JUNÍN.

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años que asisten al Centro de Salud Huariaca de diciembre a marzo 2020.

Metodología: investigación de tipo descriptivo, transversal, cualitativa. Muestra: La población en estudio fue de 550 madres y se seleccionó la muestra con la fórmula para estimar el tamaño muestral en una sola población, y constituye 98 madres. Variables: nivel de satisfacción con sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la dimensión seguridad.

Resultados: Observando el resultado global de las madres en un 13.3% de satisfacción, considerada en el nivel “por mejorar”; En las dimensiones fiabilidad un 14.7%, capacidad de respuesta 8.4%, aspectos tangibles un 11.5% de satisfacción, solo en la dimensión seguridad se observa el 21.4% siendo el más alto porcentaje de satisfacción. Conclusión: Las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo de encuentran insatisfechas, del mismo modo se observa insatisfacción todas las dimensiones de estudio y se consideran en el nivel “por mejorar”.¹¹

FERNANDEZ M., en su estudio: “SATISFACCIÓN DE MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD CONSUELO DE VELAZCO, ABRIL - JULIO, 2019 PIURA.” PIURA.

¹⁰ Huayhua L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud los Olivos 2020. REPOSITORIO UROOSEVELT. [internet].2020. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/237>

¹¹ Arteaga M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020. REPOSITORIO UPECEN. [internet]. 2020. [citado el 06 de abril 2022]. disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/220>



Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción de madres que acuden al consultorio del consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019.

Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Muestra: la población fue 2000 madres, donde se trabajó de una muestra no probabilística conformada por 150 pacientes atendidos. Variables: nivel de satisfacción estudiada en tres dimensiones: Dimensión Técnico Científica, Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno, Dimensión Humana/Interpersonal.

Resultados: Se obtuvo que un 64.0% de las madres presentaron satisfacción bajo, frente a un 23% tuvo una satisfacción medio y solo un 13% de ellos, estuvo con satisfacción alta hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería. Respecto a la dimensión técnico – científico se obtuvo un 61 % de satisfacción alta, mientras que en la dimensión interpersonal tuvo 60.0% de satisfacción baja, en cuanto a la dimensión entorno 58 % tiene satisfacción baja. Conclusión: La mayoría de las madres atendidas en servicio de control de crecimiento y desarrollo, manifestaron una satisfacción baja con respecto a la dimensión interpersonal y entorno en los cuidados que brinda el profesional de enfermería.¹²

ILLACUTIPA Y., en su estudio: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS (AS) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE ATENCIÓN DE NIÑO (A) C. S. SAN FRANCISCO – TACNA – 2018”.

Objetivo: Determinar Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna- 2018.

Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra en la investigación es de 234 madres de los niños(as) menores de 5 años. Se utilizó una encuesta individualizada para medir el Nivel de Satisfacción de la calidad de atención por la enfermera en madres que acuden al Consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco.

¹² Fernández M. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019. REPOSITORIO UCV. [internet]. 2019. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40351>



Resultados: muestran que, el nivel de satisfacción percibida por las madres es satisfactorio con un 71,8%, así mismo el 24,4% es indiferente y por último el 3,8% está insatisfecho¹³.

TICONA I., en su estudio: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 5 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C. S PIMENTEL.**” LAMBAYEQUE. 2018

Objetivo: Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel” marzo-Julio 2016.

Metodología: Mediante una investigación cuantitativa, descriptiva transversal, cuya población muestral fue de 110 usuarias madres de niños/as menores de 5 años a las que se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos con 22 preguntas distribuidas en cinco escalas: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

Resultados: obteniéndose que el 82.0% se encuentra satisfecho y solo el 18% de las madres usuarios se encuentran insatisfechos, este elevado valor de satisfacción de las usuarias indica una buena calidad de atención del personal de enfermería, así mismo de todas dimensiones analizadas la empatía logra el grado de satisfacción más alto con un 86.5% manifestando que el profesional de enfermería lo escucha atentamente y lo trata con amabilidad, respeto y paciencia; el porcentaje más bajo de satisfacción corresponde a aspectos tangibles con un 77% relacionados con equipos y materiales necesarios para su atención Concluyendo que la calidad de los servicios de enfermería es calificada como satisfecho por las usuarias del centro de salud y periodo de estudio¹⁴.

HUANCA Y., en su estudio: “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL**

¹³ Illacutipa Y. Nivel de Satisfacción de las madres de niños (as) menores de 5 años sobre la Calidad de Atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Atención de niño (a) C. S. San Francisco – Tacna. REPOSITORIO UNJBG [internet] 2018. [citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4410>

¹⁴ Ticona I. Nivel de Satisfacción las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S. Pimentel. REVISTAS USS. [internet]. 2016. [citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1881#:~:text=El%2081.8%25%20de%20las%20madres.de%20espera%20de%20la%2>



ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD CARMEN MEDIO, COMAS, 2018”. LIMA

Objetivo: determinar la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de la enfermera en el área de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas.

Metodología: fue una investigación con abordaje cuantitativo, de corte transversal, tipo de diseño no experimental, método descriptivo. La muestra estuvo conformada por 110 madres de familia que asistieron al centro de salud Carmen Medio durante el mes de mayo del 2018, para el recojo de la información se empleó la encuesta SERVQUAL (Quality Service) modificada para servicios de salud y validado según RM 52-2011 MINSA, consta de 2 cuestionarios; uno de expectativas conformado por 22 preguntas en tiempo futuro y el otro de percepciones que contiene 22 preguntas enunciadas en tiempo pasado, ambos cuestionarios fueron respondidos en escala tipo Likert con 5 alternativas de respuesta.

Resultados: Los hallazgos revelaron que el 78,2% de las madres de familia encuestadas estuvieron insatisfechas y solo el 21,8% se encuentre satisfecho con la atención recibida. Al analizar las dimensiones de la variable satisfacción, se obtuvo que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción con un 64,5%, seguido de la dimensión aspectos tangibles con un 62,7% de insatisfacción, la dimensión seguridad obtuvo un 61,8% de insatisfacción, la dimensión un 60% y finalmente la dimensión empatía obtuvo el menor porcentaje de insatisfacción con un 59,1%. Conclusiones: En función a los resultados concluimos que existe insatisfacción por parte de las madres de familia que atienden a sus niños menores de 5 años sobre la atención de la enfermera en el área de Crecimiento y Desarrollo del centro de salud Carmen Medio¹⁵.

MILIAN K., en su estudio: “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO. 2017”.

¹⁵ Huanca Y. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de Enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas. REPOSITORIO UCV. [internet]. 2018 [Citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19721>



objetivo: Determinar el nivel de relación entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.

Metodología: Estudio cuantitativo, con diseño correlacional de corte transversal, utilizó una población muestral de 81 madre que acuden con sus hijos al Centro de Salud Las Brisas en los meses de Julio a diciembre del año 2017. El instrumento para determinar la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de atención en el servicio CRED fue la escala SERVQUAL está constituida por 44 ítems (22 ítems que evalúan las expectativas y 22 ítems que evalúan la percepción del servicio recibido), con el fin de verificar las discrepancias de las cinco dimensiones propuestas por los autores (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), por medio de una escala de Likert.

Resultados: nivel satisfactorio son: Elementos Tangibles (45 %), Fiabilidad (40 %) y Capacidad de Respuesta (40 %). Con relación a las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: Seguridad (32 %) (Tabla 4) y Empatía (44 %)¹⁶.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

CCAHUA L., en su estudio, “NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO – CUSCO, 2019”.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huarucondo-Cusco, 2019.

Metodología: La investigación fue de tipo Descriptivo, Transversal. Muestra: La población estuvo constituida por las madres que acuden al puesto de salud de Huarucondo que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. El tamaño de la muestra es de 62 madres. Variables: Nivel de satisfacción con sus dimensiones técnico- científico, dimensión humana y la dimensión entorno.

Resultados: Características generales: El 38,7% tienen entre 18 a 25 años de edad, 53,23% tiene nivel de instrucción secundaria, 51,61% tiene de 1 a 2 hijos, 46,8% reside en el Centro Poblado de Huarucondo, 91,94% son bilingües, 72,6% de madres no trabaja

¹⁶ Milian K. Satisfacción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo. REPOSITORIO USS. [internet]. 2017 [Citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas.%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



remuneradamente, 41,94% son convivientes. Nivel de satisfacción según las dimensiones: En la dimensión técnica – científico el 69,4% tiene bajo nivel de satisfacción. En la dimensión humana el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción. En la dimensión entorno el 96,8% tiene un bajo nivel de satisfacción. Para el análisis de los datos se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS. Conclusión: 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de CRED del puesto de salud de Huarcocondo.¹⁷

VALENCIA S., en su estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD CHINCHERO– CUSCO 2018”

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción desde la percepción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Chinchero–Cusco 2018.

Metodología: Fue descriptivo, transversal. Muestra: La población estuvo conformada por 205 madres, obteniendo una muestra de 132 madres de niños menores de 5 años que acudieron al Centro de Salud Chinchero. Variables: Nivel de satisfacción, variables sociodemográficas.

Resultados: Con respecto a las características generales de las madres, el 80% tienen edades de 19 a 36 años, el 69% tiene nivel secundario, el 68% proceden de comunidades campesinas, el 72% habla castellano y quechua, el 55% son ama de casa y el 56% de los niños tienen 2 años. El 74% de las madres considera regular la infraestructura, el 72% siempre están disponibles las historias clínicas, el 69% el ambiente de espera es regular, el 63% siempre cuentan con equipos y materiales necesarios ,el 59 % siempre tienen tiempo necesario para preguntar dudas e inquietudes, el 55 % a veces respetan la hora de su cita , el 63% el tiempo de espera es regular, el 77% tiempo de permanencia en el consultorio es regular, el 68% de las madres percibieron que siempre les explican sobre el estado nutricional, el 63% madres percibieron que siempre les explica sobre los cuidados en el hogar ,el 52% siempre se interesan por conocer problemas y necesidades, el 55 % a veces les brindan comodidad en la atención, el 61 % siempre les inspira

¹⁷ Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. REPOSITORIO UANDINA. [internet]. 2019. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>



confianza, el 62 % siempre brindar seguridad, el 68 % siempre respetan la privacidad, el 68 % siempre les tratan con amabilidad y respeto , el 60 % siempre les tratan con paciencia ,el 67% siempre explica con palabras sencillas y entienden, así mismo se puede concluir que el nivel de satisfacción de las madres es un 51 % tienen nivel de satisfacción completa, un 45 % tienen nivel de satisfacción intermedia y solo un % tienen insatisfacción.¹⁸

2.2. BASES TEÓRICAS

SATISFACCIÓN

Se define como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Por lo tanto, la satisfacción es el valor emitido desde la percepción de la persona en relación al servicio y atención recibida.¹⁹

La Satisfacción según el MINSA, es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que recibe. El cual es de mucha importancia pues facilita al proveedor brinda un servicio de calidad para así lograr cumplir con las expectativas del usuario.²⁰

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de atención de los servicios cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Por ende, impulsará a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución para mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.²¹

¹⁸ Valencia S. Nivel de satisfacción desde la percepción de madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Chinchero– Cusco 2018. REPOSITORIO UANDINA. [internet]. 2018. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2030>

¹⁹ Pashanaste D., Pinedo L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacochoa, Iquitos. [internet]. 2016. [citado el 08 de abril del 2022]. Pág. 19. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

²⁰ MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad de Salud. Lima [internet] 2007 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-1.pdf

²¹ Febres R., Mercado R., Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo [internet]. 2020 [citado el 05 de abril del 2022] disponible en:



El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

La satisfacción del usuario externo es el cumplimiento a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece un establecimiento de salud. Sin embargo, puede o no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención. La definición que la OMS da a la calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”.²²

La satisfacción del usuario, implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está relacionado con numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. De la misma manera se debe de tomar en cuenta los reclamos de los usuarios ya que es de vital importancia porque permite detectar las insatisfacciones respecto a la prestación de servicios, y en muchas ocasiones esta es la única forma de fortalecer esas debilidades, ya que se puede medir la aceptación en la relación profesional usuario.²³

Para satisfacer al usuario se requiere de paciencia, innovación, responsabilidad, previsión, interacción con el paciente, respeto y eficacia, entre otros. Si se cumple estos puntos y muchos más se pueden dar una atención con calidad. Para poder supervisar esto se tiene que estar en continua evaluación del profesional de enfermería, basándose en la percepción de la satisfacción del usuario.²⁴

Para lograr la satisfacción del usuario uno de los objetivos más importantes en salud, es tener en cuenta de cómo puede influir:

- El usuario que quiere o no quiere atención.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

²² Quispe M. 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. [internet] 2018 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>

²³ Navarro J. Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención. Lima. [internet] 2017 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/768>

²⁴ Freilas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. SCIELO. [internet] 2014 [consultado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>



- Decide el lugar en donde quiere recibir la atención.
- Si está de acuerdo a pagar por los servicios que recibe.
- Seguir o no las indicaciones que le dan.
- Que el usuario retorne a las instalaciones.
- Que el usuario recomiende ese lugar.

El usuario es un ser humano con muchas capacidades para elegir y ser selectivo en los servicios de salud que se le ofrece. Cuando se brinda un trato afectuoso y adecuado logrando satisfacer sus necesidades, este se siente satisfecho y responde de forma positiva.

El objetivo de medir la satisfacción, es describir la conformidad del usuario con el servicio recibido. Por lo que requiere tomar en consideración dos elementos:

- a) El primero responde a las expectativas del servicio es decir satisfacción esperada del futuro usuario de los servicios de salud.
- b) El segundo elemento es el servicio recibido y su posterior percepción, de estos dos conceptos podemos definir la satisfacción del usuario como la adecuación de su expectativa con la percepción final del servicio.

De estos conceptos la satisfacción puede ser evaluada en tres niveles o grados:

- **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario siempre han sido cubiertas en su totalidad.
- **Satisfacción media:** Cuando las expectativas de usuario han sido cubiertas o atendidas en forma parcial o moderada.
- **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no han sido cubiertas o no están satisfechas por completo.²⁵

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

²⁵ Quispe M. 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. [internet] 2018 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El objetivo de medir la satisfacción, es describir la idoneidad de la usuaria con el ser percibido. Esto requiere la consideración de dos elementos.

- El primero responde a cumplir con las expectativas del servicio, es decir, la satisfacción esperada de los futuros consumidores de salud.
- El segundo elemento es el servicio que percibide después. Entre estos conceptos, la satisfacción de la usuaria se puede definir como la satisfacción de sus expectativas con la percepción final del servicio (concepto derivado de la calidad percibida del servicio). Asume que la usuaria puede crear un patrón de servicio viable en su mente, que lo ayudará a evaluar el servicio percibido por sí misma.

Las medidas de calidad a menudo se centran en objetivos. Sin embargo, hay un deseo de utilizar medidas más subjetivas o suaves, como indicador de calidad. Estos indicadores son suaves porque se centran en las percepciones y actitudes en lugar de criterios más específicos y objetivos que describen la satisfacción de la usuaria.

En el sector salud estas percepciones, permiten a la usuaria evaluar subjetivamente los servicios percibidos durante la atención, utilizando pautas de entrevista. Estos resultados le ayudan a establecer estrategias para la mejora continua de la calidad de atención.

Algunos sistemas consiguen determinar las necesidades reales del usuario, mientras que otros solo reconocen las necesidades de las que el usuario es consciente.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN EL MODELO DE SERVQUAL

Expectativas del cliente: Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Percepción de las necesidades del cliente: El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio.



Zeithaim. Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a un servicio²⁶.

1) ELEMENTOS TANGIBLES

Dentro de esta dimensión la satisfacción del usuario está en base a la calidad de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; siempre que: El servicio de salud tiene equipos de apariencia moderna; las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas, el personal del servicio tiene apariencia pulcra y los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

Los elementos tangibles vienen hacer todos los recursos materiales que usa el prestador para contribuir a formar una percepción positiva en el servicio del cliente.

- **Infraestructura:** La estructura de un hospital está especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan.
- **Equipos y Mobiliario:** Constituida por los recursos, físicos y tecnológicos que determinan la capacidad resolutive de la oferta de servicios y que se organizan en las llamadas Unidades Productoras de Servicios de Salud. Teniendo, un nivel tecnológico referido al grado de especialización y tecnificación de los recursos necesarios.
- **Personal de atención:** Es ideal que exista cierta apariencia de homogeneidad en la atención de los prestadores, es decir que poseen una forma de identificarse normada. Una vestimenta similar. Actualmente, los prestadores de salud visten un uniforme de un color específico según sea su especialidad (enfermeras, técnicos, médicos, etc.). Esto es positivo, pues ayuda a la rápida identificación de sus funciones y conocimientos.

²⁶ Mendoza J. Medición de la calidad de Servicio. [internet] 2012 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos70/diagnostico-evaluacion-calidadservicios>



- **Materiales de Comunicación:** Son materiales de apoyo para las consultas y otros recursos materiales que apoyen a la eficacia de la atención y optimicen la calidad del ambiente, como por ejemplo la señalización, materiales gráficos, Los prestadores se sentirán más seguros si reciben algún material informativo que refuerce la información verbal que reciben los clientes. Esto es un sinónimo de la calidad de atención. Además, ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención a los clientes²⁷.

2) FIABILIDAD

Consiste en la satisfacción del usuario, se da cuando el proveedor debe mostrar que comprende la naturaleza y a la intensidad del problema de la madre y mediante ello transmitir el mensaje del deseo sincero de comprender el significado de las preocupaciones de la madre. La confianza está muy ligada a las posibilidades de intercambio de mensajes y el afecto que el proveedor establece con la usuaria. Las usuarias sienten más confianza cuando tienen la libertad de hacer preguntas y contar los acontecimientos que ella cree que perjudican la salud de su niño, cuando se les responde con facilidad y con trato digno, (respeto, amabilidad, paciencia, etc.) A sus requerimientos sienten respeto por el proveedor, la expresión del respeto hacia la creencia de la madre también reviste importancia, aun cuando estas difieran con el proveedor.

3) CAPACIDAD DE RESPUESTA

Consiste en la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta que muestra la enfermera para la atención, necesidad o consulta. Las usuarias se sienten satisfechas al recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de salud de su niño a través de la calidad de la información recibida. La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. La capacidad de respuesta es un elemento que exige se sea muy cuidadoso desde la primera vez. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es tolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.

El profesional de enfermería utiliza la interacción informativa para proporcionar información al paciente y para obtener la del mismo. En todos los casos se deben explicar a la madre los procedimientos, análisis y tratamientos que se realiza a su niño. La profesionalidad implica tener muy claro lo que se tiene que hacer y lo que no, y cuando

²⁷ Ministerio de Salud/ Proyecto. Calidad de Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. [internet] 2000 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf



sucede lo contrario se provoca una falta de competencia. Atender a un usuario es todo lo contrario de hacerle un favor²⁸.

4) SEGURIDAD

La satisfacción está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención transmita confianza; para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario. Consiste en la certeza que tiene el cliente de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el prestador.

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.²⁹

5) EMPATÍA

La satisfacción del usuario se da cuando se brinda atención individualizada en los servicios de salud; en horarios de trabajo convenientes sin discriminación alguna es decir a todos los usuarios, donde el servicio se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios y que la atención sea personalizada y específica, donde el profesional demuestra su capacidad para ponerse en el lugar del usuario y para darle una atención provista de un trato amable, información detallada con respeto.

La empatía elimina toda barrera comunicacional entre el prestador y el cliente, requiere un mismo tiempo para posibilitar la satisfacción del cliente, para que elija por el mismo entre las opciones que el prestador le presenta, implica también cortesía, amabilidad una relación horizontal con el cliente, activa, personalizada, simple y eficaz una consulta operativa y con poca información imposibilitara que haya empatía entre el cliente y el prestador.

Estas cinco dimensiones miden lo que los pacientes esperan del profesional de enfermería y el servicio que prestan dentro de un Establecimiento de Salud, mediante el cual se

²⁸ Joan E. Clientes Contentos de Verdad. Gestión. DIALNET. [internet] [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=186305>

²⁹ Mendoza J. Medición de la calidad de Servicio. [internet] 2012 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos70/diagnostico-evaluacion-calidadservicios>



pretende poner y facilitar las acciones correctas y adecuadas para mejorar la calidad de atención y al mismo tiempo buscar la satisfacción del usuario³⁰.

El SERVQUAL, está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio.

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo³¹.

LA EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La experiencia de paciente es el mejor indicador en tanto a la calidad sanitaria. Esta se centra en la coordinación del cuidado, la comunicación con los cuidadores, la capacidad de respuesta del personal y la capacidad de responder a las expectativas de los propios pacientes.

Es importante medir desde experiencias concretas que vayan teniendo los pacientes en relación a la atención recibida, algún servicio específico. Para ello es muy importante que el paciente no evalúe en función de si el servicio fue bueno o malo, sino en qué falló. Si la comunicación no fue buena, si la información que se aportó no fue de calidad, si el paciente fue o no escuchado, etc. Esto permite saber cómo actuar.³²

CUIDADO DE ENFERMERÍA

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de enfermería es: conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud el paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuándo el usuario goza de total independencia.

³⁰ Ministerio de Salud/ Proyecto. Calidad de Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. [internet] 2000. [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf

³¹ Ortiz J. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. BLOG HUBSPOT. [internet] 2021 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

³² Egurrola F. Experiencia versus satisfacción del paciente. [internet] 2017 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://experienciadepacientes.es/experiencia-de-pacientes/experiencia-vs-satisfaccion-de-paciente/#:~:text=La%20experiencia%20de%20paciente%20es.El%20paciente%20es%20lo%20primero>



Atributos del Cuidado de Enfermería: Constituye la esencia de la profesión, pero con una mirada global se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas:

- Se basa en el respeto a las personas
- Es intencional, es planificado, es dirigido
- Es un proceso, tiene etapas
- Relacional, es un proceso interpersonal
- Su carácter es personal ya que implica una interacción profesional
- Competente, requiere preparación profesional
- Se da en un contexto, no es aislado
- Se mueve en una continua salud – enfermedad

Gestión del Cuidado: La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutive y a la normatividad legal existente.

Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones: Ética, interpersonal y de percepción.

Por tanto, la gestión del cuidado: Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos.

Otras consideraciones de Gestión del Cuidado: Consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos con y a través de las personas y recursos materiales para conseguir los objetivos de la organización. Proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud.³³

³³ Francoise M. Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería: Rev. Rol de enfermeros. Brasil. DIALNET. [internet]. 2018.[citado el 04 de septiembre del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3558272>



CALIDAD

La Real Academia Española atribuye el origen de la palabra calidad del latín *qualitas - atis*, y esta del griego *ποιότης* significa superioridad o excelencia. A partir de esto, se entiende por calidad, el trabajo realizado de manera prolija y que cumple con los objetivos para los que estaba diseñado.

Todo profesional de la salud entiende de manera fácil y clara cuando se refiere al enunciado de calidad, son muchos los conceptos que emergen en primer lugar, por ello se puede decir que la calidad es medir los resultados de la atención brindada al usuario y conocer las expectativas de las personas que reciben el servicio y si no hay satisfacción no se lograra una calidad en la atención. Por ello el profesional de la salud tendrá que trabajar calificadamente para satisfacer las necesidades del paciente, ya que este volverá a buscar atención en otras ocasiones, pero si ante una menor percepción de haber sido atendido inadecuadamente, el usuario se sentirá insatisfecho por lo tanto la atención será de su desagrado y no volverá a buscar atención en dicho lugar.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

La calidad en salud es "la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios".

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Los usuarios juzgan y califican de forma beneficiosa y útil el servicio de salud brindado por el personal y donde ellos indican si es buena o no la calidad de atención, donde el usuario debe de estar informado de la atención que está recibiendo ya que el juzgara e indicara si está satisfecho o insatisfecho.³⁴

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta

³⁴ Quispe M. 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. [internet] 2018 [consultado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>



definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.³⁵

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos.

En la actualidad la profesión de enfermería se ha direccionado a satisfacer las necesidades de los usuarios que son atendidos en los diferentes centros de salud, los cuidados de enfermería son de carácter integral, el cual incluye la ética, la técnica, el conocimiento científico y las dimensiones interpersonales, por consiguiente el profesional debe comprometerse a brindar atención de calidad a las madres y así ellas volverán al lugar donde iniciaron las atenciones de control y crecimiento de sus niños y no buscaran otro lugar donde le brinden atenciones similares.

La misión de los profesionales de enfermería es lograr el óptimo estado de salud de la persona, la familia y la comunidad; de este modo se asegura una atención integral, personalizada, de calidad y libre de riesgos y así conseguir la satisfacción del paciente, a través del cumplimiento de los principios básicos dentro del actuar de enfermería.

- Ayudar al paciente a conservar su personalidad.
- Ayudar al paciente a recuperar su salud.
- Proteger al paciente de lesiones o agentes externos o enfermedades.
- Ayudar al paciente a incorporarse a la sociedad.

ATRIBUTOS DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Es la esencia de los profesionales de enfermería, con el único fin de lograr de manera

³⁵ OMS. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud [internet] 2017 [citado: 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>



global para brindar atención de calidad a los pacientes. El cual se basa en el respeto a las personas, es intencional, es planificado, es dirigido, es un proceso, donde tiene etapas, es relacional, es un proceso interpersonal; el cual implica una interacción profesional, ya que requiere preparación técnica, científico y humanístico y con competencias acorde a las exigencias dentro del ámbito de la salud, esto se da en un contexto no aislado, orientada siempre a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud - enfermedad.

ROL DE LA MADRE EN EL CUIDADO DEL NIÑO(A)

El cuidado materno se clasifica en tres frases que se superponen en parte:

- Sostenimiento
- Convivencia
- Convivencia del padre, madre e hijo.

El sostenimiento comprende en especial, aunque no exclusivamente, el sostener físicamente a la criatura, ya que de esa forma la madre demuestra su amor al bebe; incluyendo además la satisfacción de las necesidades fisiológicas y toda la rutina de los cuidados a lo largo del día y de la noche. Las madres se identifican emocionalmente con su hijo y por ello son sensibles a sus necesidades, pudiendo así satisfacerlas apropiadamente.

El cuidado materno es indispensable en el comienzo de la vida, sin él, el pequeño se no podría existir y crecer sanamente. De esta forma la madre va ejerciendo su influencia en el desarrollo de la personalidad del niño. Por medio del contacto cotidiano, la madre va creando “su niño” que refleja sus propias necesidades.

El cuidado materno adecuado, es vital para el sano desarrollo del niño. Los factores que influyen en el desarrollo normal y saludable del niño: una relación estable con la madre, caracteriza por una continuidad en el cuidado, ternura, disponibilidad y tolerancia para ayudar al pequeño a enfrentarse a la frustración, ansiedad, tristeza y enojo.

La función que cumple la madre en la vida de su hijo es esencial, sobre todo en los primeros años de vida. Esta relación es muy cercana, por ello es sensible a cualquier cambio en el medio ambiente familiar o a las alteraciones de personalidad de su madre; todo esto se refleja en el desarrollo del niño. Una madre que está satisfecha con su rol



materno, puede establecer una buena relación con su hijo y con ello coadyuvar a su buen desarrollo.³⁶

TEORÍA DE ENFERMERÍA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Teoría de **IMOGEN KING** dice que la enfermería es una carrera de servicio, que procura incansablemente satisfacer las necesidades de la sociedad y consideran en aplicar la planificación, aplicación y la evaluación en los cuidados de enfermería.

Motiva al profesional de enfermería y al usuario a pasar informaciones sobre dichas percepciones (si estas son acertadas se alcanzarán las metas, se llegará a un crecimiento, desarrollo y efectividad de los cuidados). Por consiguiente, si se logra una equidad de criterios entre la enfermera y el cliente, se logrará una transacción; mientras inversamente si no se logra un acuerdo provocará estrés. Tiene un objetivo en la cual interactuamos todos, y cada uno desde su rol social. De este modo es “la enfermera quien aporta conocimientos y habilidades específicas y el cliente su autoconocimiento y sus percepciones”.³⁷

EL ENFOQUE DE KATHRYN BARNARD “Modelo de interacción padre –hijo”

El Modelo de Enfermería que ayuda a comprender o fundamentar mejor el estudio es el “Modelo de interacción padres- hijos” de Kathryn E. Barnard, ya que esta relaciona a la psicología y del desarrollo humano y se centra en la comunicación asertiva que tienen estos participantes con el entorno. Es decir, determina que el sistema padres- lactantes tienen influencia de las características de cada uno de los miembros, estas se modifican para satisfacer las necesidades del sistema mediante la adaptación del comportamiento.

La interacción entre padre o madre (cuidador) y el niño según modelo de Barnard se da mediante cinco señales y actividades:

- Claridad del lactante en la emisión de señales
- Reactividad del lactante a los padres
- Sensibilidades de los padres a la señal del lactante
- Capacidad de los padres a identificar y aliviar la incomodidad del lactante

³⁶ López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú. [internet]. 2014 [consultado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13408>

³⁷ García, C. L., & Zapata, S. Modelos Enfermeros: Blogspot. [internet]. 2013. [citado el 04 de octubre del 2022]. Disponible en: https://www.google.com/search?q=modelosenfermerosucaldas.blogspot.com%2F2013%2F06%2Fmarco-de-sistemas-de-interacciony_2602.html%3Fview%3Dflipcard+%e1N5EY8KoNe_N5OUPgOG7mAs&ved=0ahUKEwjC4o6Jmtf6AhXvJrkGHYDwDrMQ4dUDCA4&uact=5&oq=modelosenfermerosucaldas.blogspot.com%2F2013%2F06%2Fmarco-de-sistemas-de-interacciony_2602.html%3Fview%3Dflipcard+%gs_lcp=Cgnd3Mtd2l6EANKBAhBGABKBAhGGABO6w9Y6w9gwhdoAXAAeACAAQCAQCSAQCYAQCgAQGgAQKwAQDAAQE&scient=gws-wiz



- Actividades sociales, emocionales y cognitivas estimulantes del desarrollo desplegada por los padres.

El modelo de Barnard está constituido sobre tres conceptos principales:

Niño: Para describir al niño ella “recurre a las características del comportamiento del recién nacido, patrones de sueño y alimentación, aspecto físico, temperamento y capacidad para adaptarse a la persona que lo cuida y al entorno”.

Madre: “El termino madre se aplica tanto a la madre biológica del niño, como a la persona que lo cuida, junto con sus características más importantes. Entre estas características se incluyen los condicionamientos psicosociales de la madre, sus preocupaciones con respecto al niño, su propia salud, la magnitud del cambio que experimenta en su vida, las expectativas que despierta el niño en ella y, sobre todo, su estilo de maternidad y su capacidad de adaptación”.

Entorno: “El entorno incluye tanto el del niño como el de la madre. Las características de este entorno comprenden aspectos del entorno físico de la familia, la implicación del padre y el grado de acuerdo entre los padres con respecto a la educación del niño”.

Barnard se basa en 10 afirmaciones para la valoración de la salud infantil, las afirmaciones son las siguientes:

1. En la valoración del niño, el objetivo último consiste en identificar los problemas antes de que se desarrollen y cuando sea máxima la eficacia de la intervención.
2. Los factores ambientales, tal y como han sido tipificados en el proceso de interacción padres-hijo, son importantes para determinar los resultados sobre la salud del niño.
3. La interacción entre él bebe y la persona que lo cuida ofrece información que refleja la naturaleza del entorno actual del niño.
4. El cuidador se comporta con arreglo a un estilo básico de conducta y con un nivel de habilidad que constituyen características duraderas: la capacidad adaptativa de esta persona se ve influenciada por las respuestas del bebe y por el apoyo que reciba de su entorno.
5. En la interacción adaptativa padres-hijo se produce un proceso de modificación mutua en el que la conducta de los padres influye en la del bebe o niño, y a la inversa.
6. El proceso adaptativo es más fácil de modificar que las características básicas del niño o de la madre; por tanto, las intervenciones de enfermería deben dirigirse



- más a fomentar la sensibilidad de la madre y sus capacidades de respuesta ante las señales que le transmite el niño, que a intentar cambiar sus estilos o características.
7. Una cualidad importante del fenómeno de aprendizaje del niño consiste en permitir las conductas surgidas por iniciativa del niño y reforzar sus intentos emprendidos en este sentido.
 8. Una función importante de la profesión de enfermería consiste en apoyar a la persona que cuida al niño durante el primer año de vida de éste.
 9. La evaluación interactiva es importante en cualquier modelo global de asistencia sanitaria infantil.
 10. La valoración del entorno del niño es importante en cualquier modelo de valoración de la salud infantil.³⁸

CRED (CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO)

- **Crecimiento.** - Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.
- **Desarrollo.** - Proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE NORMA TÉCNICA DE CRED

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por la profesional enfermera(o) o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades. Durante el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de cinco años se realizan un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica de ambos. Asimismo, se detecta de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el

³⁸ Elven Y. Cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Revista CUIDARTE. [internet] 2013. [citado el 04 de septiembre del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2216-09732013000100017&lng=e&nrm=iso&tlng=es



propósito de implementar oportunamente acciones de prevención, y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y niño. Para ello el profesional utiliza la entrevista, la observación, el examen clínico, anamnesis, exámenes de laboratorio, aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo e instrumentos para valoración del crecimiento físico, entre otros. Esta información es consignada en la historia clínica. El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial.

- Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas; por lo tanto, debe ser visto desde su propio contexto y entorno.
- Es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño.
- Es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad.
- Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño.
- Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.

INSTRUMENTOS A SER UTILIZADOS EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Constituido por los siguientes instrumentos:

1. Clínica estandarizada, forma parte de una carpeta familiar e incluye:
 - Plan de atención.
 - Datos de filiación y antecedentes.
 - Evaluación de la alimentación.
 - Formato de consulta.
 - Carné de atención integral del menor de 5 años. Registro diario de atención de acuerdo al sistema vigente.
 - Formato de Atención de acuerdo a sistema de aseguramiento que garantice el financiamiento. (SIS u otro si corresponde).
 - Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña y el niño.
 - Curvas de crecimiento P/E, T/E /PT y PC.



2. Instrumentos de evaluación del desarrollo: En el menor de 30 meses: Test Abreviado Peruano (TAP). De 3 a 4 años.
3. Ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Cumplir con las medidas de bioseguridad (lavado de manos, desinfección de instrumentos, equipo médico y mobiliario) y se asegurará de tener las manos tibias. El ambiente de examen debe brindar comodidad y privacidad.

Antes de iniciar el examen, observar a la niña o niño en busca de algún signo de alarma y explorar a través de preguntas sencillas al adulto responsable de la niña o niño, sobre aspectos relacionados con la integridad física y emocional de la niña o niño; si el niño o niña ya habla es necesario incentivar su participación en la entrevista. Explicar a los padres o adultos responsables del cuidado de la niña y niño sobre los procedimientos que se van a realizar para obtener su colaboración, así como el de los niños; luego proceder al examen:

Observar como la niña o niño se relaciona con los padres o adulto acompañante, si es irritable o tiene llanto continuo, la postura que tiene su cuerpo o la postura que adopta cuando se realiza el examen físico, durante del cual el niño o niña debe estar con poca ropa o desnudo. Iniciar el examen sin instrumentos, éstos se usarán progresivamente según sea necesario.

Respetar la identidad e individualidad de la niña o niño y de la madre (aprender y recordar el nombre de la niña, niño y padres, usar voz suave y dulce para tratarlos). Y Tomar los signos vitales: temperatura, frecuencia respiratoria, pulso y presión arterial. Y Durante la evaluación se debe actuar de manera suave pero firme, con paciencia y delicadeza durante los procedimientos, explicando a los padres o acompañante los resultados obtenidos.³⁹

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Satisfacción:** Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

³⁹ MINSA., Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Dirección General de Salud de las Personas Ministerio de Salud. [internet].2017[citado:06 de abril del 2022]1(1). Disponible en: http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf



- **Nivel de satisfacción de las madres:** Es la respuesta manifestada por las madres de los niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en las dimensiones técnico-científica, humana, y de entorno.
- **Calidad de atención de enfermería:** Es la atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos.
- **Control de crecimiento y desarrollo:** Es el Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por la profesional enfermera(o) o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, detectar de manera precoz y oportuna.
- **Enfermera:** Es el profesional formado por una institución universitaria, posee el título de licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el colegio de enfermeros del Perú, reconocido cuyo rol principal es el cuidado del paciente hospitalizado.

2.4. VARIABLES

2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE IMPLICADA

- Nivel de satisfacción.

VARIABLES NO IMPLICADAS

- Edad
- Nivel de instrucción
- N° de hijos
- Idioma
- Tipo de trabajo de la madre



2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES IMPLICADAS

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADOR	NATURALEZA	ESCALA	EXPRESIÓN PARCIAL	EXPRESIÓN FINAL
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Es la complacencia de las usuarias con la atención brindada por el profesional de enfermería, cuando perciben que la atención es de calidad.	1. ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes adecuados y acondicionados. • Instalaciones sanitarias. • Equipos modernos. • Los ambientes son limpios, cómodos y acogedores. • Cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención. • Se encuentra debidamente uniformado de acuerdo a las normas. • Mantiene una apariencia limpia. • Trabaja en equipo con los demás profesionales. • Señalizaciones de carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes. • Ayudas visuales son atractivas. • Brindan materiales impresos que refuercen la información verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Satisfacción completa 27 –33 puntos</p> <p>Satisfacción media 19 –26 puntos</p> <p>Insatisfacción 11–18 puntos</p>	<p>Satisfacción completa 52 – 66 puntos</p> <p>Satisfacción media 37– 51 puntos</p> <p>Insatisfacción 22 a 36 puntos</p>
		2. FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación de la enfermera por conocer los problemas que presenta el niño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Satisfacción completa 8 – 9 puntos</p> <p>Satisfacción media</p>	



			<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de tiempo para que expresen su opinión. • Paciencia que otorga en la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) 			<p>6 – 7 puntos Insatisfacción 3 – 5 puntos</p>
		3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de tiempo para responder dudas o preguntas. • Explica con palabras fáciles de entender los procedimientos. • La enfermera Tiene conocimientos para responder preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Satisfacción completa 8 – 9 puntos Satisfacción media 6 – 7 puntos Insatisfacción 3 – 5 puntos</p>
		4. SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Le inspira confianza. • Seguridad en manos de la enfermera. • Seguridad al momento de realizar los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Satisfacción completa 8 – 9 puntos Satisfacción media 6 – 7 puntos Insatisfacción 3 – 5 puntos</p>
		5. EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha atentamente y trata con amabilidad. • Atención sin importar la condición socioeconómica, cultural o religiosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Satisfacción completa 6 puntos Satisfacción media 4 – 5 puntos Insatisfacción 2 – 3 puntos</p>



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA
Edad de la madre	Edad cronológica en años cumplidos por la madre desde el nacimiento hasta el instante en el que se aplica el instrumento.	a) Menor de 18 años b) 18 - 25 años c) 26 – 35 años d) 36 años a más.	Cuantitativa	Intervalar
Nivel de instrucción de la madre.	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso de la madre, hasta el momento en que se aplica en instrumento.	a) Sin estudios b) Primaria c) Secundaria d) Superior	Cualitativa	Ordinal
Número de hijos	Referida a la cantidad de hijos que tiene la madre y se encuentran bajo su cuidado	a) De 1 – 2 hijos b) De 3 – 4 hijos c) De 5 – 6 hijos d) De 7 a más hijos	Cuantitativa	Ordinal
Idioma	Sistema de comunicación verbal a través de cual se comunicó la madre	a) Solo quechua b) Solo Castellano c) Castellano y quechua	Cualitativa	Nominal
Tipo de trabajo de la madre	Conjunto de funciones, obligaciones y tareas que desempeña la madre en su vida cotidiana	a) Trabajo dependiente b) Trabajo independiente c) No trabaja	Cualitativa	Nominal



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

La presente investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo.

- **Cuantitativo:** Porque la magnitud fue medida en términos numéricos ya que sus valores se encuentran distribuidos a lo largo de una escala.
- **Descriptivo:** Porque permitió describir el Nivel de Satisfacción de madres sobre la atención de Enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Manco Ccapac. Se describe en forma sistemática y ordenada las características del problema sin relacionar las variables de estudio.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es **no experimental**, debido a que no se manipuló ni cambió las variables de estudio, por el tiempo en que se aplica el instrumento, es de **corte transversal** debido a que la recolección e información de la investigación fue en un momento determinado.

Corresponde a la Línea de la Investigación: Enfermería en Estrategias Sanitarias: Estrategia Sanitaria de Alimentación y Nutrición Saludable.

3.3. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por madres de los niños menores de 5 años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac, según programación de citas y registros que lleva el personal de enfermería, en promedio es de 500 usuarias en un periodo de un mes.

3.4. MUESTRA

La muestra estuvo determinada mediante un muestreo probabilístico aleatorio mediante la aplicación de la siguiente fórmula para poblaciones conocidas:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{e^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$$



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

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= Población o universo (500)

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad a favor (0.5)

q= probabilidad en contra (0.5)

e= error muestral (0.05)

$$n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2079}$$

$$n = 217$$

Seguidamente se utilizó una fórmula para reducción de la muestra:

La siguiente fórmula muestra el cálculo del tamaño de muestra para las Zonas, de acuerdo al margen de error del $\pm 5\%$ establecido.

Tamaño de muestra definitivo

Donde:

n = tamaño de la muestra

n^1 = número de la muestra anterior

N = población

$$n = \frac{n1}{1 + \left(\frac{n1}{N}\right)}$$

$$n = \frac{217}{1 + \left(\frac{217}{500}\right)}$$

$$n = 150$$

Se realizó el trabajo de investigación con una población total de 150 madres que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac.



Criterios de Inclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que acudieron al Servicio de CRED del Centro de Salud Manco Ccapac, que aceptaron voluntariamente participar del estudio y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que no asistieron a sus controles al momento de realizar el estudio.
- Madres de niños menores de 5 años transeúntes.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÉCNICA

Se utilizó como técnica a la encuesta, la misma que permitió un contacto individual con las usuarias que acudieron al consultorio CRED del Centro de Salud de Manco Ccapac, que contaron con citas programadas en el mes.

INSTRUMENTO

El instrumento que permitió la evaluación del nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería fue el modelo SERVQUAL, mediante un cuestionario en base a los objetivos y las variables que se pretende determinar, consta de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y datos generales. El cual fue entregado en forma personal a los usuarios que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud de Manco Ccapac, para que sean respondidos y se dio un tiempo prudente de 15 minutos para completar.

- **Primera parte:** Determinó las características generales y datos personales de las usuarias que acuden al consultorio CRED del centro de Salud de Manco Ccapac, el cual consta de 5 ítems como: Edad, nivel de instrucción, número de hijos, idioma y ocupación.
- **Segunda parte:** El instrumento consta de 22 ítems, dentro de ello está dividido específicamente en 5 dimensiones, la primera dimensión Elementos Tangibles con 11 preguntas, la segunda dimensión Fiabilidad con 3 preguntas, la tercera dimensión Capacidad de Respuesta consta de 3 preguntas, la cuarta dimensión Seguridad con 3 preguntas y finalmente la dimensión de Empatía con 2 preguntas, cada ítem con respuestas de alternativa múltiple.



Los resultados se interpretaron según la estructura del instrumento, en el mismo orden en el que se presenta los ítems en la encuesta los cuales permitieron determinar el nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en CRED que acuden al Centro de Salud de Manco Ccapac.

Para la calificación del instrumento, se asignó puntajes a cada ítem de la siguiente manera:

Siempre = 3 Puntos.

A Veces = 2 Puntos.

Nunca = 1 Puntos.

Donde:

- Un puntaje de 3 indica Satisfacción Completa
- Un puntaje de 2 indica Satisfacción Media
- Un puntaje de 1 indica Insatisfacción

Donde el puntaje total de las dimensiones, se alternan según el número de ítems correspondiente para cada dimensión:

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- Satisfacción completa 27 – 33
- Satisfacción media 19 – 26
- Insatisfacción 11 – 18

DIMENSION FIABILIDAD

- Satisfacción completa 8 - 9
- Satisfacción media 6 - 7
- Insatisfacción 3 – 5

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Satisfacción completa 8 - 9
- Satisfacción media 6 – 7
- Insatisfacción 3 – 5



DIMENSIÓN SEGURIDAD

- Satisfacción completa 8 - 9
- Satisfacción media 6 – 7
- Insatisfacción 3 – 5

DIMENSIÓN EMPATÍA

- Satisfacción completa 6
- Satisfacción media 4 – 5
- Insatisfacción 2 – 3

Donde el puntaje total del instrumento es 66 puntos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN

PUNTAJE TOTAL

- | | |
|-------------------------|---------|
| • Satisfacción completa | 52 - 66 |
| • Satisfacción media | 37 - 51 |
| • Insatisfacción | 22 - 36 |

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento a aplicar fue el modelo SERVQUAL y cada respuesta tiene una escala de Likert el cual tiene validez y confiabilidad necesaria, porque ya han sido validados y utilizados con anterioridad, el cual fue modificado y validado en la Tesis: “Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna- 2018”, realizada por las Licenciadas Yessica Beatriz Illacutipa Choque y Ruth Gladys Mamani Quispe.

Con una medida de confianza de alfa de Cron Bach de 0,959 para el instrumento.

3.7. PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el procedimiento de recolección de datos se procedió de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización para realizar el estudio en la jefatura del Centro de Salud de Manco Ccapac, obtenido el permiso, se realizó las coordinaciones necesarias



con el profesional de Enfermería que trabaja en los consultorios CRED, para la aplicación del instrumento en la población seleccionada.

- El cuestionario se aplicó de modo personal en horarios previamente coordinados con madres que acuden al control de sus niños en función a la disponibilidad de tiempo de las usuarias.

3.8. PLAN Y ANÁLISIS DE DATOS

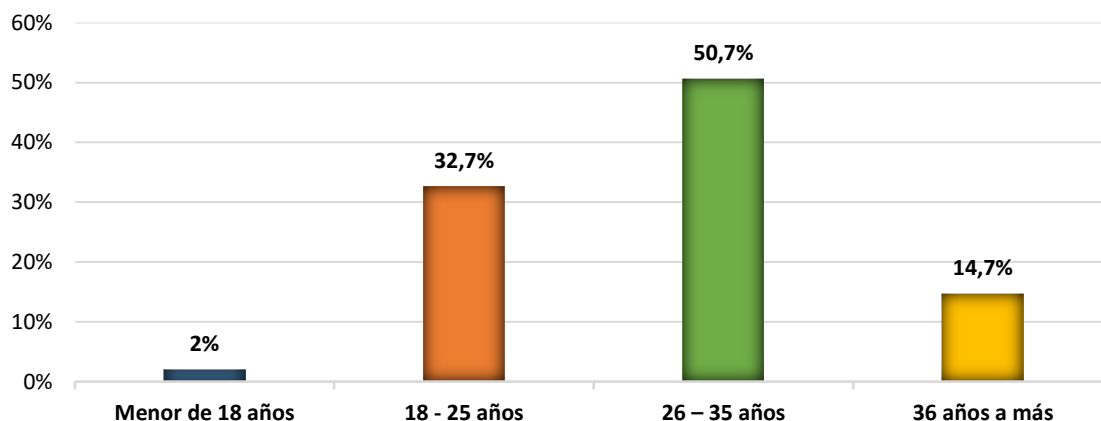
Los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento fueron tabulados en una hoja de cálculo Microsoft Office Excel y posteriormente migrados al software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, por tratarse de un estudio descriptivo, se generaron los gráficos para su descripción en función a las variables de estudio, luego se realizaron la interpretación, discusión y análisis correspondiente.



CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

GRÁFICO N° 1

EDAD DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 50,7% de las madres están entre las edades de 26 a 35 años mientras que el 2% es menor de 18 años.

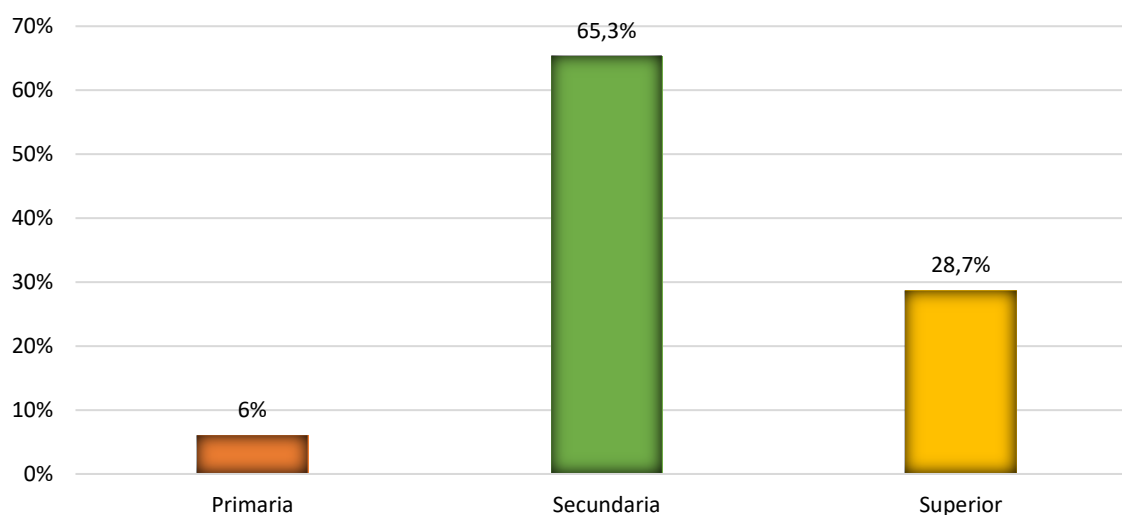
Los resultados obtenidos no coinciden, a lo hallado por CCAHUA L., en su estudio, “NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO – CUSCO, 2019”, quien halló que el 32. 3% oscilan entre las edades de 26 a 35 años.

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las madres en el Centro de Salud Manco Ccapac el promedio de edad de las madres es de 26 a 35 años, el cual indica que se encuentran dentro de la edad adecuada para tener hijos.



GRÁFICO N° 2

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

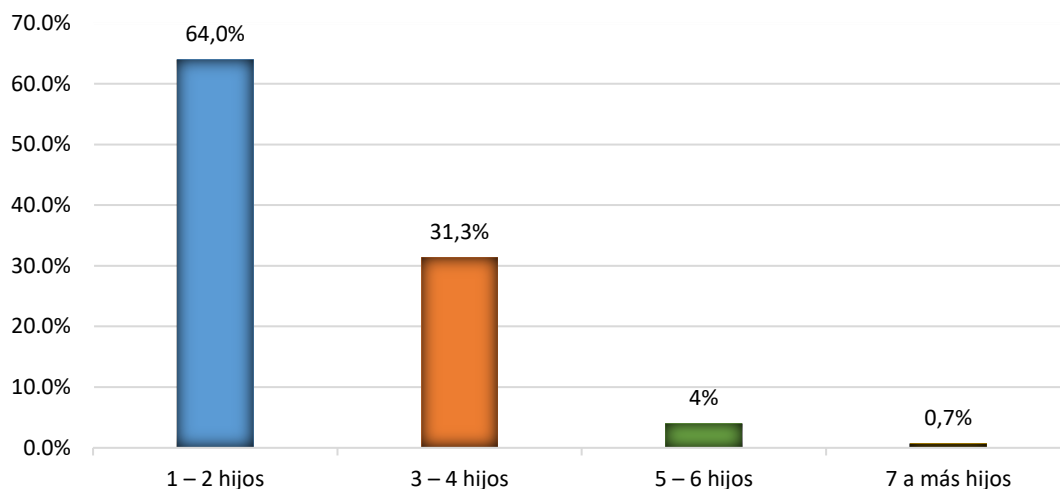
En el gráfico, se observa que el 65,3% tienen nivel educativo secundario, el 6% con nivel primario.

Los hallazgos obtenidos no coinciden, a lo hallado por CCAHUA L., en su estudio, “**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO – CUSCO, 2019**”, quien obtuvo que el 53,23% cuentan con nivel secundario.

De los resultados obtenidos se encontró que el nivel educativo que tienen las madres es secundario, el cual evidencia que tuvieron la oportunidad de concluir sus estudios por la accesibilidad a los diferentes colegios y por encontrarse dentro del área urbano, mientras que una mínima cantidad solo curso el nivel primario, el cual quizá se dio por falta de apoyo familiar, la condición económica u otros factores que limitaron a que sigan sus estudios.

GRÁFICO N° 3

NÚMERO DE HIJOS DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se muestra que el 64% tiene de 1 a 2 hijos y el 0,7% tiene de 7 hijos a más.

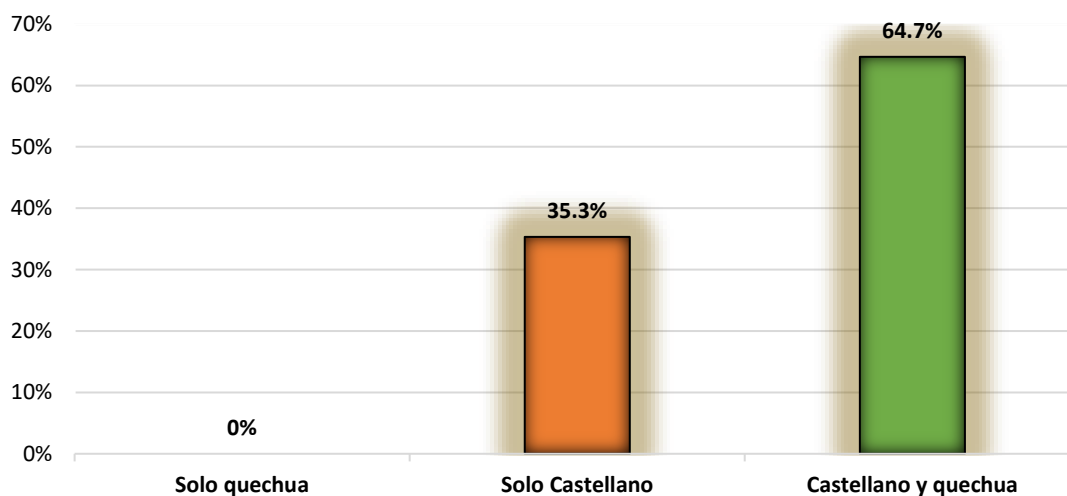
Los resultados obtenidos no coinciden, a lo hallado por **MONTEIRO F.**, en el estudio: “**SATISFACCIÓN USUARIA CON EL CONTROL DE SALUD INFANTIL EN UN CENTRO DE SALUD FAMILIAR EN EL AÑO DE 2015**”, donde halló que el 48.6 % tienen de 1 a 2 hijos.

De los resultados obtenidos se encontró que la mayoría de madres tienen de 1 a 2 hijos, esto debido a que existe una buena planificación familiar, los padres deciden tener ese número de hijos con la finalidad de dar una calidad de vida a su familia de la misma manera satisfacer las necesidades de los niños, también se debe a que las mujeres en edad fértil deciden usar los métodos anticonceptivos.



GRÁFICO N° 4

IDIOMA DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

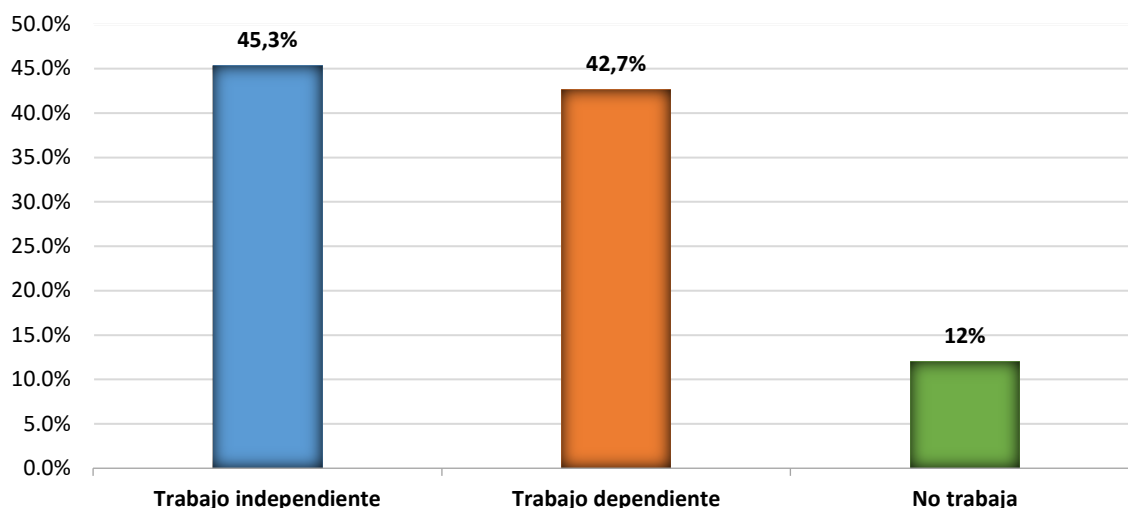
En el gráfico, se observa que el 64,7% son madres bilingües y el 35,3% habla solo castellano.

Los resultados hallados no se asemejan, a lo hallado por VALENCIA S., en su estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD CHINCHERO– CUSCO 2018”, quien obtuvo que el 69% son bilingües (castellano y quechua).

Según los resultados obtenidos se encontró que la mayoría de las madres son bilingües, ello favorecería a que tengan comunicación buena y fluida con los profesionales de enfermería.

GRÁFICO N° 5

TIPO DE TRABAJO DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se muestra que el 45,3% de madres trabaja independientemente y el 12% no trabaja.

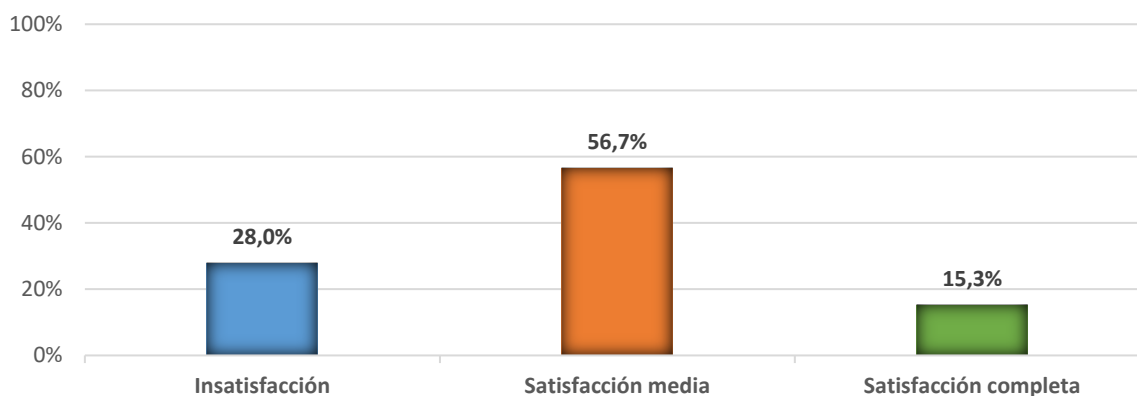
Los resultados obtenidos no coinciden, a lo hallado por **CCAHUA L.**, en su estudio, **“NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO – CUSCO, 2019”**, quien manifiesta que el 28.5% tiene trabajo independiente.

De los resultados obtenidos se evidencio que la mayoría de madres cuenta con trabajo independiente, para no ser dependientes de la pareja y ayudar en la economía familiar, mientras que otro porcentaje de las madres no realizan ningún tipo de trabajo, esto indica que se dedican a otras actividades como ser son amas de casa y al cuidado de sus hijos.



GRÁFICO N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES, DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 56,7% de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo tienen un nivel de satisfacción media en la dimensión ELEMENTOS TANGIBLES y el 15,3% satisfacción completa.

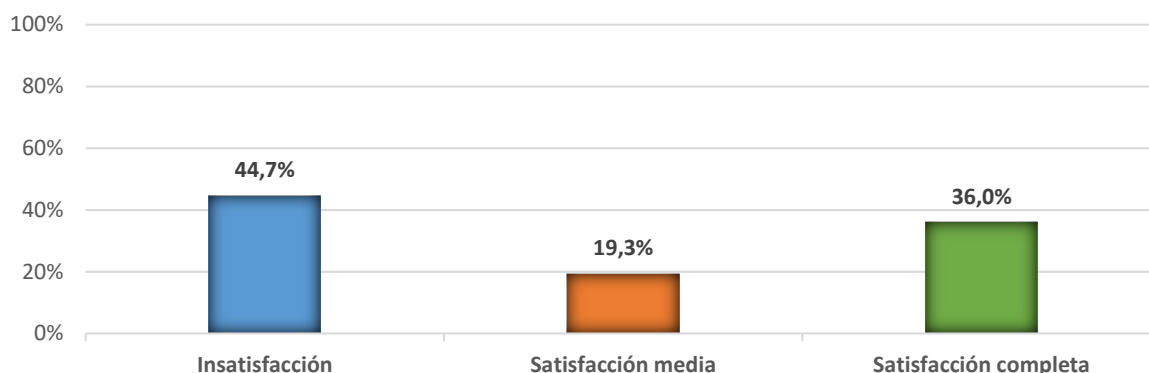
Los resultados hallados no coinciden, a lo hallado por **TICONA I.**, en su estudio: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 5 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C. S PIMENTEL.**” **LAMBAYEQUE. 2018**, quien halló que el 77% se encuentra medianamente satisfecho relacionado a equipos y materiales.

La dimensión elementos tangibles son características que tiene el Centro de Salud para brindar los servicios adecuados como: la infraestructura, equipos, mobiliarios, la atención por parte del profesional y materiales de comunicación. En el Centro de Salud Manco Ccapac el nivel de satisfacción es media, esto se debe a las condiciones que presenta la infraestructura ya que no es aceptable, al mismo tiempo no cuentan con servicios higiénicos idóneos para cada servicio, así mismo los equipos y mobiliarios no son modernos ni apropiados para brindar una buena atención.



GRÁFICO N° 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 44,7% de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco refieren insatisfacción en la dimensión FIABILIDAD y el 19,3% satisfacción media.

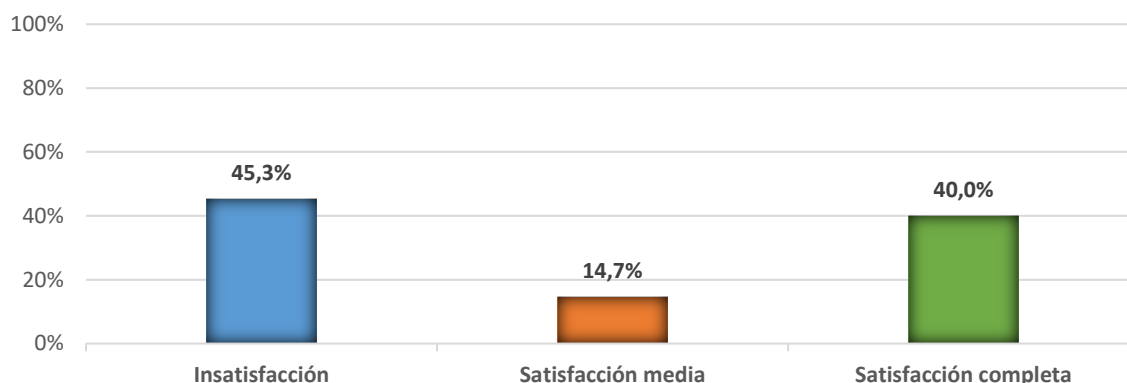
Los resultados obtenidos no se asemejan, a lo hallado por MILIAN K., en su estudio: **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO. 2017”**, quien obtuvo que el 40% de las madres están satisfechas en esta dimensión.

En la dimensión fiabilidad la enfermera debe enfrentar situaciones empleando estrategias como la confianza, el respeto, la amabilidad, la paciencia y el trato humano. En el Centro de Salud Manco Ccapac las madres se encuentran insatisfechas, el cual se debe a que el personal de enfermería tiene poco interés por conocer los problemas de salud de los niños, no tiene paciencia al brindar atención y no le da tiempo suficiente para tener una conversación amable con la madre.



GRÁFICO N° 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 45,3% las madres de los niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo tienen insatisfacción en la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA y el 14,7% satisfacción media.

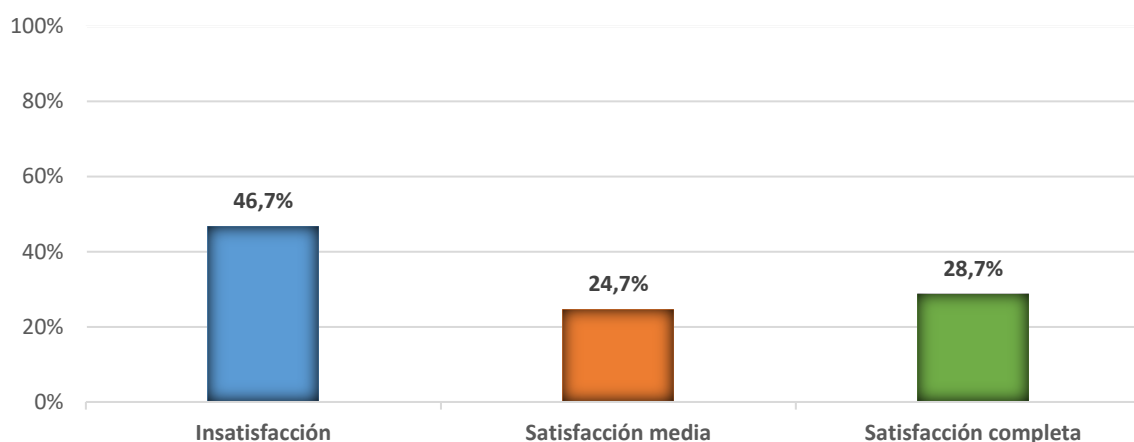
Los resultados no se asemejan, a lo hallado por **ILLACUTIPA Y.**, en su estudio: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS (AS) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE ATENCIÓN DE NIÑO (A) C. S. SAN FRANCISCO – TACNA – 2018**”, donde halló que el 33.3% de las madres están insatisfechas en la dimensión capacidad de respuesta.

La dimensión capacidad de respuesta involucra los procedimientos y la interacción informativa por parte del profesional de enfermería. En el Centro de Salud de Manco Ccapac las madres se encuentran insatisfechas, el cual se debe a que el profesional de enfermería no brinda el tiempo adecuado o necesario en los procedimientos que realiza y de la misma manera no explica con palabras adecuadas, sencillas y/o fáciles sobre el procedimiento que esta realizando al momento de la atención.



GRÁFICO N° 9

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 46,7% las madres de los niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo tienen insatisfacción en la dimensión SEGURIDAD y el 24,7% satisfacción media.

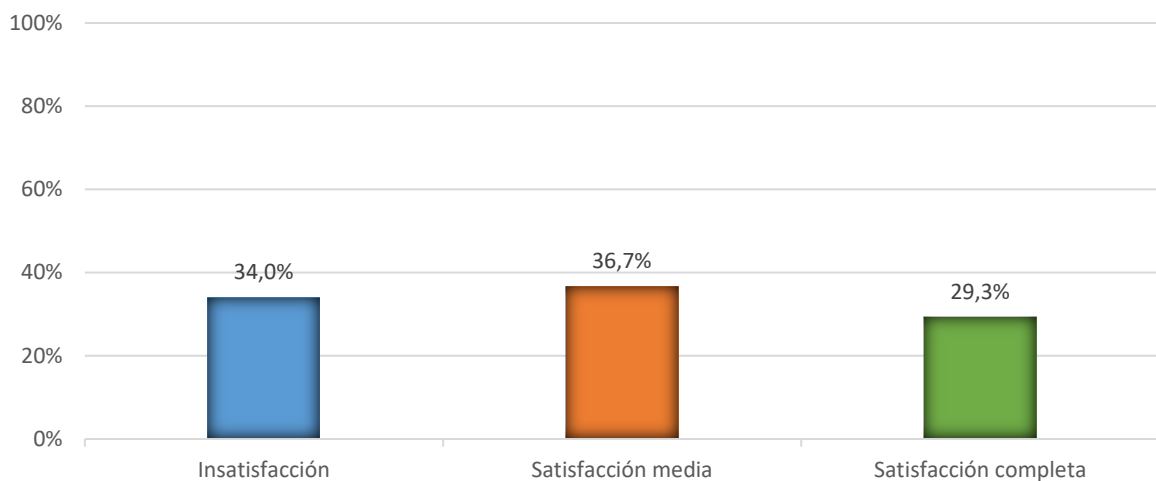
Los resultados se asemejan, a lo hallado por **MILIAN K.**, en su estudio: “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO. 2017**”, quien obtuvo que el 32% de madres están insatisfechas en la dimensión seguridad.

La dimensión seguridad es inspirar confianza y conocimiento al momento de brindar atención por parte del profesional de enfermería. De los resultados se infiere que las madres se encuentran insatisfechas, debido a que el profesional de enfermería no inspira confianza y seguridad en los procedimientos que realiza al momento de atender a los niños.



GRÁFICO N° 10

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA, DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 36,7% las madres de los niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo tienen un nivel de satisfacción media en la dimensión EMPATÍA y el 34% muestran satisfacción completa.

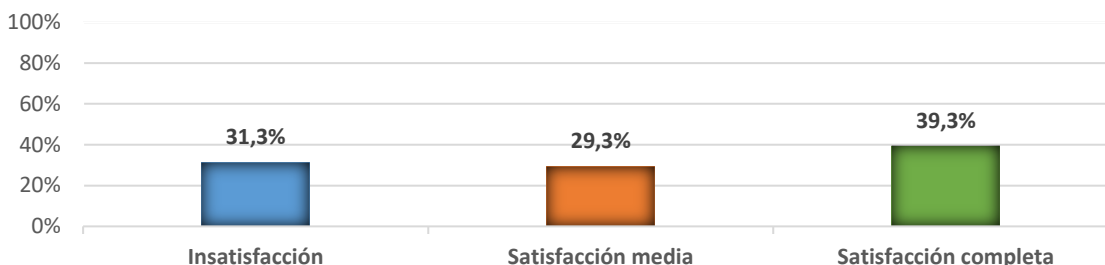
Los resultados no coinciden, a lo hallado por **HUANCA Y.**, en su estudio: **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD CARMEN MEDIO, COMAS, 2018”**. **LIMA**, quien obtuvo que el 65% de las madres están insatisfechas en la dimensión empatía.

La dimensión empatía implica el trato amable con respeto y sin discriminación por parte del profesional de enfermería. De los resultados obtenidos las madres tienen satisfacción media, esto se debe a que el profesional de enfermería es poco amable a la hora de brindar atención y en algunas situaciones no respetan sus condiciones socio económicos, culturales y religiosas.



GRÁFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC – CUSCO. 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, 2022.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que para el 39,3% de las madres el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería es satisfacción completa y 29,3% nivel de satisfacción media.

Los resultados no coinciden, a lo hallado por VALENCIA S., en su estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD CHINCHERO– CUSCO 2018”, quien obtuvo que el 51% tienen satisfacción completa y el 45% de las madres tienen satisfacción media.

El nivel de satisfacción de los usuarios se mide por factores individuales, familiares y sociales relacionados con el servicio de salud y por las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el Centro de Salud de Manco Ccapac un porcentaje de las madres se encuentran con satisfacción completa debido a que el profesional de enfermería que labora en dicha institución siempre se encuentra bien uniformado (a) y presentable al momento de brindar la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, cabe mencionar que en las dimensiones elementos tangibles y empatía la madre se encuentra medianamente satisfecha debido a la falta de equipos modernos para mejorar la atención y en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad las madres se encuentran insatisfechas porque el profesional de enfermería inspira poca confianza, amabilidad y seguridad en atención que brinda a diario a los niños.



CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVOS.

El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac, fue medida por dimensiones, los cuales son indicadores de la calidad de atención que recibieron las madres, el cual posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para brindar una atención de calidad.

En el gráfico N° 11, mide en general el nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco, 2022, donde se obtuvo que un porcentaje de las madres se encuentran con satisfacción completa, así mismo cabe mencionar que en las dimensiones elementos tangibles y empatía las madres se encuentran medianamente satisfechas debido a la falta de equipos modernos para mejorar la atención y en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad las madres se encuentran insatisfechas porque el profesional de enfermería inspira poca confianza, amabilidad y seguridad en atención que brinda a diario a los niños.

Por lo tanto, los resultados obtenidos no se asemejan y no coinciden con ningún antecedente que se tomó en cuenta en la investigación, ya que cada trabajo de investigación se dio en diferentes escenarios y no siempre van a tener similitud en los resultados obtenidos, porque son diferentes poblaciones, lugares y Centros de Salud donde se realizaron los trabajos de investigación.

5.2 LIMITACIONES DE ESTUDIO

Las limitaciones encontradas en el desarrollo del estudio estuvieron dadas por la negatividad de algunas madres que no quisieron colaborar con la encuesta, para ello se les dio información del porque y el objetivo de la investigación, el cual se superó.



Como también la inasistencia de madres de niños menores de 5 años al Centro de Salud Manco Ccapac al momento de aplicar el instrumento, hizo que se demorará más tiempo de lo previsto.

5.3 COMPARACIÓN CRÍTICO CON LA LITERATURA EXISTENTE

La satisfacción es un indicador de la prestación del servicio de salud, el cual es utilizado frecuentemente como un índice del buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, implica una experiencia racional o cognoscitiva y para cada usuario es diferente la forma en que asimila la situación de sentir satisfacción por el servicio recibido.

Al respecto **Valencia S.**, concluyó en su estudio sobre el nivel de satisfacción desde la percepción de madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Chinchero– Cusco 2018”, que las madres en un 51 % tienen nivel de satisfacción completa, un 45 % tienen nivel de satisfacción intermedia; el cual nos hace evidenciar de que en este Centro de Salud la atención si cubre las expectativas de las madres, por lo tanto vuelven a sus próximas citas sin temor. Así mismo **Huayhua L.**, concluyó que nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud los Olivos 2020 -Lima”, se evidencia que de 50 encuestados el 46% se encuentran insatisfechos, el 30% se encuentran satisfechos, y el 24% se encuentran medianamente satisfechos. Concluyendo que el Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio de CRED están insatisfechos con el 46%, el cual inspira poca confianza en el trabajo que realiza el profesional de enfermería y por ende no están satisfechos y esto hace que el usuario no lleve con frecuencia a sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Por los datos obtenidos en el estudio, los hallazgos son similares a los estudios revisados ya que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en la mayoría de las madres es satisfacción media a buena probablemente esto es debido a la falta de equipos modernos para mejorar la atención y en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad las madres se encuentran insatisfechas porque el profesional de enfermería inspira poca confianza, amabilidad y



seguridad en la atención que brinda a diario a los niños, solo en algunas ocasiones se preocupa por conocer las razones de la inasistencia a los controles.

Según el modelo **SERVQUAL**, el nivel de satisfacción se mide en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **La dimensión elementos tangibles**, en el marco del nivel de satisfacción hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido o sentir con el tacto o que se puede ver con la vista, estos están referidos si el ambiente es adecuado, cuenta con servicios higiénicos, tiene equipos modernos y necesarios para la atención, si el personal de enfermería cuenta con los implementos necesarios y trabaja en equipo y si las señalizaciones son acorde a la institución y al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud.

En este sentido **Ticona I.**, concluyó sobre el: “nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S. Pimentel.” Lambayeque. 2018, que el 77% se encuentra medianamente satisfecho relacionado a equipos, materiales, señalizaciones e infraestructura, donde las madres refieren que no cubren sus expectativas en este aspecto no obstante existen algunas situaciones con las que el usuario no está cómodo y ello impide tener niveles de satisfacción completa.

De ahí que por los datos obtenidos en la investigación podemos concluir que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en la dimensión elementos tangibles, según ítems, la mayoría manifiesta que es de medio a bueno, porque la infraestructura, los servicios higiénicos, los ambientes no son adecuados, la señalización y las ayudas visuales en algunas situaciones están deterioradas; sin embargo un mínimo porcentaje significativo de madres tienen una insatisfacción, el cual repercute negativamente en la calidad de atención de enfermería.

- En cuanto a la **dimensión fiabilidad** se refiere al aspecto interpersonal de la atención, el cual posee características que está dada por demostrar interés en la persona por parte del



profesional de enfermería, indagando los problemas de salud del niño, el tiempo que brinda para que la madre se exprese y diga su opinión y la paciencia que tiene el profesional de enfermería al momento de brindar las atenciones.

Al respecto **Milian K.**, en su estudio: “satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo. 2017”, halló que el 40 % de madres están con satisfacción buena, porque los servicios y atenciones que brindan están aceptadas y cubren las necesidades de las madres que llevan a sus niños al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Por lo tanto, en esta investigación según los resultados obtenidos podemos mencionar que el 44.7% se encuentran insatisfechas, el 36% de las madres se encuentran completamente satisfechas y el 19.3% están medianamente satisfechas, esto se debe a que los profesionales de enfermería tienen poca paciencia al momento de atender, así mismo no dan el tiempo adecuado para preguntar sobre la salud del niño y no siempre dejan que las madres expresen su opinión.

- **La dimensión capacidad de respuesta**, para el nivel de satisfacción se refiere a la forma, habilidades o estrategias que tiene el profesional de enfermería para poder esclarecer las dudas que tiene la madre, donde le explique con palabras fáciles de entender y de la misma manera darle el tiempo necesario para que la madre pregunte y de esa manera sus dudas sean absueltas.

Illacutipa Y., concluye que el “nivel de satisfacción de las madres de niños (as) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño (a) C. S. San Francisco – Tacna – 2018”, muestra que, el nivel de satisfacción percibida por las madres es satisfactorio con un 71,8%, así mismo el 24,4% es indiferente y por último el 3,8% está insatisfecho.

Por lo expuesto podemos concluir según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación; que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta, según ítems en el consultorio de crecimiento y desarrollo, la mayoría de madres están insatisfechas porque expresan que no



tienen paciencia al momento de atenderlas, no les dan el tiempo adecuado para poder expresar su opinión y por lo tanto siempre salen con dudas del consultorio de crecimiento y desarrollo.

- En la **dimensión seguridad**, para el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento, se refiere al comportamiento que tiene el profesional de enfermería y si inspira confianza o no, de la misma manera mide la seguridad que tienen las madres de la atención que están percibiendo por parte del profesional.

Milian K., concluyó que la “satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo. 2017”, el 32% de madres están insatisfechas en la dimensión seguridad, porque no se sienten seguras en las manos de la enfermera.

Por los resultados obtenidos en la investigación podemos decir que el 46.7% de madres están insatisfechas, el 28.7% tienen satisfacción completa y el 24.7% se encuentran medianamente satisfechas, esto debido a que las madres no se sienten seguras en las manos de la enfermera, no le inspira confianza en la atención que brindan a los niños, así mismo las madres refieren que en algunas ocasiones los profesionales no están seguras del procedimiento que realizan.

- En la **dimensión empatía**, para el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, se refiere a la atención que brinda el profesional de enfermería sin importar la condición de la usuaria, siempre demostrando o poniéndose en el lugar de la madre con trato amable sin discriminación de ninguna índole.

Para **Huanca Y.**, en su estudio de “satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018”. Encontró que el 65% de las madres están insatisfechas en esta dimensión, porque las madres sienten que no les tratan con amabilidad y en algunas ocasiones son ignoradas.



Por los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar que el 36.7% de las madres están medianamente satisfechas, el 34% están insatisfechas y el 29.3% se encuentran completamente satisfechas; estos resultados se deben a que las madres refieren que no siempre son atendidas con amabilidad, en algunas situaciones el profesional de enfermería los ignora, no los escuchan y en otras oportunidades no se ponen en el lugar del paciente.

5.4 IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO

Los resultados de este trabajo de investigación será un material de información para tomar decisiones en la institución donde se realizó el estudio, a fin de mejorar la satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en el Centro de Salud Manco Ccapac y por qué no decir los estándares de calidad en beneficio de las madres de niños menores de 5 años, donde el profesional de enfermería podrá tomar acciones y por ende mejorará la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Así mismo su importancia radica en la identificación del nivel de satisfacción de las madres, con el fin de hacer una comparación de similitud o diferenciación con otros estudios a nivel internacional, nacional y local. Como también los resultados obtenidos servirán como guía y antecedente para la realización de otras investigaciones a futuro.



CONCLUSIONES

- Características generales de las madres: el 50.7% tienen entre 26 a 35 años de edad, 65.3% tienen el nivel secundario, 64% tiene de 1 a 2 hijos, 64.7% son madres que dominan el castellano y quechua (bilingües) y el 45.3% cuentan con un trabajo independiente.
- Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión elementos tangibles, el 56.7% tiene satisfacción media, el 28% de las madres están insatisfechas y mientras que un 15.3% están completamente satisfechas.
- Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión fiabilidad, el 44.7% se encuentran insatisfechas, el 36% de las madres se encuentran completamente satisfechas y el 19.3% están medianamente satisfechas.
- Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión capacidad de respuesta, el 45.3% están insatisfechas, el 40% se encuentran completamente satisfechas y el 14.7% de las madres están medianamente satisfechas.
- Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión seguridad, el 46.7% de madres están insatisfechas, el 28.7% tienen satisfacción completa y el 24.7% se encuentran medianamente satisfechas.
- Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión empatía, el 36.7% de las madres se encuentran medianamente satisfechas, el 34% están insatisfechas y el 29.3% se encuentran completamente satisfechas.



- El nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022, el 39.3% de las madres tienen satisfacción completa, mientras que el 31.3% se encuentran insatisfechas y el 29.3% tienen satisfacción media.



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

AL JEFE DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC

- Fomentar en el personal de enfermería la implementación de acciones que involucra la calidad de atención buscando el nivel de satisfacción de las madres, estableciendo planes estratégicos de mejora continua.
- Establecer actividades de gestión para implementar el consultorio de crecimiento y desarrollo con equipos y mobiliarios necesarios para contribuir a la mejora de la calidad de atención del binomio madre - niño.

A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

- Preste más atención a la madre durante la consejería y responda todas las preguntas en un lenguaje claro y comprensible.
- Orientar a las madres que acuden al consultorio CRED sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas, profundizando en el trato amable y adecuado.
- El personal de enfermería tiene que enfocar su labor no solo en reforzar sus capacidades técnico científicos, sino también dar importancia en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.
- El personal de enfermería debe de mejorar e implementar los consultorios de crecimiento y desarrollo con ayudas visuales atractivas y comprensibles a la vista de las madres.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro M., Villagarcía H., Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. SITUA. [internet] 2018. [citado el 09 de abril del 2022]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
2. Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria Universal. [Internet]; 2019. [citado el 15 de junio del 2022]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/.2>
3. Bleich, S, Emre O y Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. OMS; Unión Europea. [Internet]; 2020. [citado el 15 de junio del 2022]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/9789240016033-spa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/9789240016033-spa%20(1).pdf)
4. Paule K. Grant E. Scarpetta S. Edward T. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Grupo BancoMundial. [internet].2018 [citado el 5 de abril del 2022]; 4:1-2.Disponible en: <http://documents.worldbank.org/curated/en/482771530290792652/Delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>.
5. Boada N. y otros. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Boyacá: Revista de Investigación en salud Univ. Boyacá. [Internet]. 2019 [citado 22 de junio del 2022]. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
6. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. Ministerio de salud. [internet]. 2007 [citado: 06 de abril del 2022] 1:44-3. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeCalidad.pdf.
7. Paternina D., Aldana M., Mendoza K. Satisfacción de padres de niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo – Colombia. REPOSITORIO RESVISALUD UNISUCRE. [internet]. 2017. [citado el 06 de abril 2022]. Disponible en: <https://www.metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articleojs-574/Description#tabnav>.



8. Monteiro F. satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud familiar en el año de 2015. Chile. BIBLIODIGITAL UCHILE. [internet]. 2016. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=C8468FDB87F5713D
9. Huayhua L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud los Olivos
10. 2020. REPOSITORIO UROOSEVELT. [internet].2020. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/237>
11. Arteaga M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020. REPOSITORIO UPECEN. [internet]. 2020. [citado el 06 de abril 2022]. disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/220>
12. Fernández M. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019. REPOSITORIO UCV. [internet]. 2019. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40351>
13. Illacutipa Y. Nivel de Satisfacción de las madres de niños (as) menores de 5 años sobre la Calidad de Atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Atención de niño (a) C. S. San Francisco – Tacna. REPOSITORIO UNJBG [internet] 2018. [citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4410>
14. Ticona I. Nivel de Satisfacción las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S. Pimentel. REVISTAS USS. [internet]. 2016. [citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1881#:~:text=El%2081.8%25%20de%20las%20madres,de%20espera%20de%20la%2>
15. Huanca Y. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de Enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas. REPOSITORIO UCV. [internet]. 2018 [Citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19721>



16. Milian K. Satisfacción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo. REPOSITORIO USS. [internet]. 2017 [Citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas,%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. REPOSITORIO UANDINA. [internet]. 2019. [consultado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>
18. Valencia S. Nivel de satisfacción desde la percepción de madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Chinchero– Cusco 2018. REPOSITORIO UANDINA. [internet]. 2018. [citado el 06 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2030>
19. Pashanaste D., Pinedo L. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos. [internet]. 2016. [consultado el 08 de abril del 2022]. Pág. 19. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad de Salud. Lima [internet] 2007 [consultado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
21. Febres R., Mercado R., Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo [internet]. 2020 [citado el 05 de abril del 2022] disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.



22. Quispe M. 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. [internet] 2018 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
23. Navarro J. Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención. Lima. [internet] 2017 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/768>
24. Freilas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. SCIELO. [internet] 2014 [consultado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
25. Quispe M. 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. [internet] 2018 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
26. Mendoza J. Medición de la calidad de Servicio. [internet] 2012 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos70/diagnostico-evaluacion-calidadservicios>
27. Ministerio de Salud/ Proyecto. Calidad de Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. [internet] 2000 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf
28. Joan E. Clientes Contentos de Verdad. Gestión. DIALNET. [internet] [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=186305>
29. Ministerio de Salud/ Proyecto. Calidad de Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. [internet] 2000. [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf
30. Ortiz J. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. BLOG HUBSPOT. [internet] 2021 [citado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
31. Egurrola F. Experiencia versus satisfacción del paciente. [internet] 2017 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://experienciadepacientes.es/experiencia-de-pacientes/experiencia-vs-satisfaccion-de>



[paciente/#:~:text=La%20experiencia%20de%20paciente%20es,El%20paciente%20es%20lo%20primero](#)

32. OMS. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud [internet] 2017 [citado: 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
33. Francoise M. Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería: Rev. Rol de enfermeros. Brasil. DIALNET. [internet]. 2018.[citado el 04 de septiembre del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3558272>
34. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú. [internet]. 2014 [citado el 08 de abril del 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13408>
35. MINSA., Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Dirección General de Salud de las Personas Ministerio de Salud. [internet].2017[citado:06 de abril del 2022]1(1).Disponible en: http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf
36. García, C. L., & Zapata, S. Modelos Enfermeros: Blogspot. [internet]. 2013. [citado el 04 de octubre del 2022]. Disponible en: https://www.google.com/search?q=modelosenfermerosucaldas.blogspot.com%2F2013%2F06%2Fmarco-de-sistemas-de-interaccion_y_2602.html%3Fvie.pdf
37. Elven Y. Cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Revista CUIDARTE. [internet] 2013. [citado el 04 de septiembre del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S221609732013000100017&lng=e&nrm=iso&tlng=es



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
MANCO CAPAC – CUSCO. 2022”

CUESTIONARIO

Estimada madre de Familia:

Solicito su colaboración expresando que el presente instrumento es de carácter anónimo y confidencial; el objetivo es determinar el nivel de satisfacción que tienen las madres sobre la atención de Enfermería en los consultorios CRED. Solicitándole que responda los siguientes enunciados con total veracidad y sinceridad.

Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos. La segunda parte consta de 22 enunciados sobre las dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su satisfacción.

I. DATOS GENERALES:

Edad:

- a) Menor de 18 años
- b) 18 - 25 años
- c) 26 - 35 años
- d) 36 años a más.

Grado de Instrucción:

- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

Número de hijos:

- a) 1 - 2 hijos
- b) 3 - 4 hijos
- c) 5 - 6 hijos
- d) 7 a más hijos

Idioma:

- a) Solo quechua
- b) Solo Castellano
- c) Castellano y quechua

Tipo de trabajo :

- a) Trabajo independiente
- b) No trabaja
- c) Trabajo dependiente



INSATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente tiene como objetivo medir el Nivel de Satisfacción de Madres sobre la atención de Enfermería en CRED. Marque con una (x) la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder y sea lo mas sincera posible.

ESCALA:

3 = Siempre: Cuando siempre realiza la actividad.

2 = A veces: Cuando casi siempre realiza la actividad.

1 = Nunca: Cuando nunca realiza la actividad.

ITEMS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Nº	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	(3)	(2)	(1)
01	El ambiente donde le atendian a su niño(a) son adecuados.	x		
02	Al Centro de Salud que usted acude para la atención de su niño(a) cuenta con servicios higiénicos.			x
03	En el consultorio de niño(a) donde le atienden Cuenta con equipos modernos.			x
04	Los ambientes del servicio donde le atienden a su niño (a) son limpio, cómodos y acogedores.	x		
05	En el consultorio de niño(a) donde le atienden cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.		x	
06	La enferme(a)o se encuentra uniformado.		x	
07	La enferme(a)o mantiene una apariencia limpia.	x		
08	La enferme(a)o trabaja en equipo con los demás profesionales.	x		
09	Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para que usted se oriente.			x



10	Las ayudas visuales que están en los consultorios de niño son atractivas para usted.	X		
11	Los folletos que le entrega la enfermera(o) le es de gran ayuda.	X		
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
12	La enfermera(o) se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.		X	
13	La enfermera(o) le da tiempo para que Ud. exprese su opinión.		X	
14	La enfermera(o) tiene paciencia al momento de atenderla.		X	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
15	La enfermera(o) brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre el problema de salud de su niño (a).	X		
16	La enfermera(o) le explica Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron.	X		
17	Tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.		X	
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
18	El comportamiento de la enfermera(o) inspira confianza.	X		
19	Usted se siente seguro en manos de la enfermera(o).			X
20	La enfermera(o) muestra seguridad en los procedimientos que le brinda a su niño.		X	
DIMENSIÓN EMPATÍA				
21	La enfermera(o) la atendió sin importar su condición socio económico, cultural o religiosa.		X	
22	La enfermera(o) la escucha atentamente y la trata con amabilidad.		X	



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el Nivel de Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022. 	<p>VARIABLE IMPLICADA</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de Satisfacción 	<p>TIPO:</p> <p>Cuantitativo, de tipo descriptivo.</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir las características generales de madres, de niños que acuden al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac- Cusco. Determinar el nivel de satisfacción en la Dimensión Elementos Tangibles sobre la atención de Enfermería en madres que acuden al Consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Manco Ccapac – Cusco. Determinar el nivel de satisfacción en la Dimensión Fiabilidad sobre la atención de enfermería en madres que acuden al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. Determinar el nivel de satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta sobre la atención de enfermería en madres que acuden al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. Determinar el nivel de satisfacción en la Dimensión Seguridad sobre la atención de enfermería en madres que acuden al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. Determinar el nivel de satisfacción en la Dimensión Empatía sobre la atención de enfermería en madres que acuden al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco. 	<p>VARIABLES NO IMPLICADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Edad Nivel de instrucción Nº de hijos Idioma Tipo de trabajo de la madre 	<p>DISEÑO:</p> <p>Diseño no experimental, corte transversal.</p>
			<p>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Enfermería en Estrategias Sanitarias: Estrategia Sanitaria de Alimentación y Nutrición Saludable.</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>150 madres.</p>



UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SOLICITO: PERMISO PARA DESARROLLAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

LIC. DIGNA SAYAGO RODAS
JEFA DEL CENTRO DE SALUD MANCO CAPAC

Yo, Yanet Chaparrea Cardenas, bachiller de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Andina del Cusco, identificado con DNI, 46456219, domiciliado en Urb. Manahuañunca - Santiago. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo lo siguiente.


Tengo a bien de dirigirme a usted, con la finalidad de manifestarle que deseo realizar un trabajo de investigación relacionado a : "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CAPAC – CUSCO. 2022", para el cual solicito a su despacho el permiso correspondiente para desarrollar el presente trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. Acceda a mi solicitud para realizar el trabajo de investigación

Cusco, julio del 2022

Atentamente.


.....
Yanet Chaparrea Cardenas
DNI: 46456219


Digna Sayago Rodas
LICENCIADA EN ENFERMERIA
1997
Recibido
06/06/22



UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... S. P. m. Estoy de acuerdo en participar en la encuesta sobre el tema de investigación: : **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CAPAC – CUSCO. 2022”**, se me ha explicado minuciosamente los objetivos y procedimientos del estudio y mi incorporación será voluntaria. Por tanto al firmar este documento autorizo me incluyan en esta investigación.



Firma del participante

Firma de la Investigadora



PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Nº DE ITEMS	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	3	2	4	4	3,25
2	3	4	4	4	3,75
3	3	5	4	5	4,25
4	3	5	4	4	4,00
5	3	3	4	5	3,75
6	3	4	4	4	3,75
7	3	3	4	4	3,50
8	3	3	4	4	3,50
9	3	3	4	5	3,75

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:



$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_n)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada item.

y = El promedio de cada item.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) ²
5	3,25	3,06
5	3,75	1,56
5	4,25	0,56
5	4,00	1,00
5	3,75	1,56
5	3,75	1,56
5	3,50	2,25
5	3,50	2,25
5	3,75	1,56
SUMA=		15,36

$$DPP = \sqrt{15,36} = 3,91$$

La DPP hallada es de: **3,91**

--



TERCERO: Determinar la distancia máxima (D_{max}) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$D_{max} = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_n - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) ²
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
		144

$$D_{max} = \sqrt{144} = 12$$



CUARTO: La D_{max} se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de 3,06.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a D_{max} . Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

Siendo:

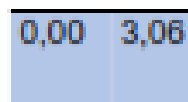
A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación

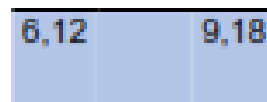
A.



B.



C.



D.



9,18	12,24
------	-------

E.

12,24	15,3
-------	------

1. El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **3,91** cayendo en la zona "B" lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.