



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Factores asociados a la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Mirtha Laura Mamani Morales.

ASESORA:

Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.

PERÚ – 2018

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy es gracias a ellos.

A mi querido hijo Alejandro que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Mirtha Laura.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por el don de la vida.

A mi asesora Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Centro de Salud Ciudad Nueva, Gerencia Jefatura de enfermería y responsable del consultorio de Crecimiento y desarrollo por el apoyo incondicional para desarrollar la presente investigación.

La Autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Factores asociados a la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018” con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud.

En esta investigación, de tipo descriptivo correlacional, y de corte transversal para determinar la relación entre los factores asociados y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33

IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIONES	58
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VIII.	ANEXOS	

ANEXO 1: Instrumentos

ANEXO 2: Matriz de consistencia

ANEXO 3: Matriz de operacionalización

ANEXO 4: Matriz de validación

ANEXO 5: Carta y/o constancia de ejecución

Otras evidencias

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable relacional	30
Tabla 2: Distribución de madres de niños menores de 5 años del C.S. Ciudad Nueva	31
Tabla 3: Escala de puntaje según dimensiones de los factores asociados	33
Tabla 4: Alfa de Cronbach (Piloto=25) de instrumento para valorar los factores asociados	33
Tabla 5: Alfa de Cronbach (Piloto=25) de Cuestionario sobre satisfacción	34
Tabla 6: Satisfacción en madres	36
Tabla 7: Factor trato al paciente y satisfacción en madres	37
Tabla 8: Factor actividades propias y satisfacción en madres	39
Tabla 9: Factor tiempo y satisfacción en madres	42
Tabla 10: Factor aspectos tangibles y satisfacción en madres	44
Tabla 11: Factores asociados y satisfacción en madres	46
Tabla 12: Relación entre factor trato al paciente y satisfacción	48
Tabla 13: Relación entre el factor actividades propias y satisfacción	49
Tabla 14: Relación entre el factor tiempo y satisfacción	50

Tabla 15: Relación entre los factores aspectos tangibles y satisfacción. 51

Tabla 16: Relación entre los factores asociados y satisfacción 52

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Satisfacción en madres	36
Figura 2: Factor trato al paciente y satisfacción en madres	37
Figura 3: Ítems del Factor trato al paciente	38
Figura 4: Factor actividades propias y satisfacción en madres	39
Figura 5: Ítems del Factor actividades propias	40
Figura 6: Factor tiempo y satisfacción en madres	41
Figura 7: Ítems del Factor tiempo	42
Figura 8: Factor aspectos tangibles y satisfacción en madres	43
Figura 9: Ítems del Factor aspectos tangibles	44
Figura 10: Factores asociados y satisfacción en madres	45

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como propósito determinar la relación entre los factores asociados y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

El estudio es de tipo no experimental, con diseño correlacional, con una muestra de 175 madres y con un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para valorar los factores asociados, la satisfacción y sus respectivas dimensiones. Los datos fueron procesados en el paquete SPSS; se aplicó la prueba de hipótesis chi cuadrado.

Los factores asociados se relacionan significativamente con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna ($p=0,003$).

PALABRAS CLAVES: Factores asociados, satisfacción, tiempo, aspectos tangibles, actividades propias, trato al paciente.

ABSTRACT

The purpose of this research study is to determine the relationship between the associated factors and satisfaction in the mothers who assist in the control of growth and development of children under 5 years of age, at the Ciudad Nueva Health Center in Tacna, 2018.

The study is non-experimental, with a correlational design, with a sample of 175 mothers and with a probabilistic sampling. For data collection, a questionnaire was used to assess the associated factors, satisfaction and their respective dimensions. The data was processed in the SPSS package; the chi square hypothesis test.

The associated factors are significantly related to satisfaction in the mothers who attend the growth and development control of the child under 5 years of age, at the Ciudad Nueva Health Center in Tacna ($p=0,003$).

KEY WORDS: Associated factors, satisfaction, time, tangible aspects, own activities, treatment of the patient.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (2013), manifiesta que los establecimientos de salud públicos y privados, a nivel local, nacional e internacional, asumen un lenguaje común que permita el desarrollo del mismo, llamado también calidad de hecho y calidad en percepción. Si bien la meta es ofrecer un servicio de calidad, cubriendo las necesidades de manera eficaz, segura; es por tanto un proceso en el cual la atención en salud se relaciona directamente con la calidad del servicio.

La Organización Mundial de la Salud (2017) en un informe sobre las Américas, reportó de un estudio sobre los servicios de salud que el 60% de usuarios se encontraban insatisfechos (atención de 15 hospitales), en su mayoría los servicios de mayores quejas fueron: Consulta externa, emergencia y hospitalización. (p.68)

En Perú, en la actualidad pasa por unas variedades de cambios sociales, políticas y económicas, que repercuten de manera directa en el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción el servicio de Consulta externa de Crecimiento y desarrollo del menor de 5 años. Encontrándose una problemática diversa sobre los servicios de salud con usuarios insatisfechos orientando sus quejas en la cobertura de las citas, medicación, tiempo de espera, demora en la entrega de resultados, escaso personal, instalaciones reducidas (Ministerio de salud, 2012).

Actualmente en el Perú existe una fragmentación del sistema de salud y una reforma del sector en progreso; los servicios asistenciales del sector salud son regulados por parte del Ministerio de Salud, pero la calidad de sus servicios no está garantizada. (MINSA, 2012)

Una de las formas de mejorar la relación con los clientes o usuarios es preguntándoles lo que piensan sobre los servicios que se

oferta y cómo se los podría mejorar para ofrecerle un mejor servicio. La calidad de los servicios de salud se ha discutido y conceptualizado adoptando una metodología cuantitativa, encuestas a usuarios, donde la mayoría de los cuestionarios que se utiliza, con excepción del SERVQUAL, carecen de marcos conceptuales sólidos, pero son los que hasta hoy tiene una mayor base científica y evidencia en sus reportes. Incluso a pesar de las limitaciones descritas, la evaluación de la satisfacción y calidad de la atención ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios de salud porque proporcionan información sobre la calidad percibida por los usuarios. (Revista de salud, 2016).

Sin embargo, en razón del Centro de Salud Ciudad Nueva, el proceso más crítico es el de la consulta externa, donde se observa que se han incrementado la demanda de atención, además de las quejas de los usuarios externos sobre la calidad de atención. La información expresada en forma espontánea por los usuarios que se quejaron de la atención de salud de la consulta externa de este Centro de Salud fueron: Al interactuar con las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo refieren: “el personal no saluda”, “no examinan a mi hijo”, “no me brindan información”, “sólo vengo por sus vacunas”, “algunas veces el personal es amable”, “el ambiente no es seguro para mi menor hijo”, “el personal solo lo pesa y talla”, “poco tiempo en la consulta”, “no me informa que es lo que le hace a mi hijo y que tengo que hacer en casa” entre otras expresiones.

Es así que se ve la importancia de conocer las actividades propias, trato al paciente, tiempo, aspectos tangibles, dentro de los factores asociados y su relación con la satisfacción en madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018, para así evaluar los aspectos de la calidad de la atención y gestión de los servicios de salud, que nos permitirá identificar oportunamente las dificultades o limitaciones durante el proceso de la atención.

1.2. Trabajo previos

Para identificar los precedentes de la investigación se analizó con meticulosidad en los archivos físicos y electrónicos. En ese sentido se han podido encontrar trabajos referidos al presente estudio.

Según Zanga (2015) en la tesis sobre "*Satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en el consultorio de CRED de enfermería en el Hospital de Andalucía*". Con una muestra de 96 madres, con el cuestionario sobre satisfacción creado por el autor. Los resultados evidencian que la satisfacción de la atención en el consultorio es medianamente favorable, es decir que están presentando deficiencias en la atención. Es importante la evaluación de los posibles factores que influyen en la atención y conocer las barreras que limitan al usuario a recibir la atención de manera oportuna.

Palmera (2013) en su tesis "*Análisis de la calidad percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia*", estudio de diseño descriptivo, en una muestra de 100 usuarios, concluyendo: Del estudio se logró documentar que del total de usuarios encuestados el 74% respondió afirmativamente la encuesta, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas de la encuesta. Fueron los resultados favorables que en su mayoría presentaron calidad percibida en el servicio de emergencia, unidad crítica que por lo general se brinda una atención rápida, pero donde también se debe priorizar la calidad de la atención, sobre todo oportuna y eficiente.

Secén – Palacín y Darras (2015) en su tesis "*Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, satisfacción de usuarios de los servicios de salud Perú*", estudio descriptivo correlacional, en una población de 376 usuarios de centros de salud y 327 usuarios de hospitales utilizando la escala de satisfacción del usuario de SERVQUAL, obteniendo las siguientes conclusiones: La

satisfacción fue de 68,1% y 62,1% para los hospitales y centros de salud respectivamente, los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor nivel de satisfacción, concluyendo que a mayor edad existió más probabilidad de estar satisfecho con la atención. No se encontró asociación entre la lengua materna y el sexo del usuario con la satisfacción.

Muchos factores pueden relacionarse con la satisfacción pero en este estudio no se presentó, ya que cada población tiene sus características propias.

Durand (2013) en el estudio sobre “*Calidad de los servicios de Essalud Lambayeque*”, estudio descriptivo, con una población de 346 usuarios, utilizando el Cuestionario SERVQUAL, obteniendo como conclusiones lo siguiente: El 75% de los usuarios atendidos en la institución se encontraron satisfechos, mientras el 25% insatisfecho globalmente, dentro de las dimensiones se obtuvo (aspectos tangibles 76%, empatía 65%, fiabilidad 75%, seguridad 60% y capacidad de respuesta en un 70%).

Resulta importante conocer las dimensiones de la satisfacción, así se prioriza que es el que falla durante la atención, en este caso resultó un porcentaje significativo una insatisfacción global, es decir que la percepción del usuario fue una atención deficiente.

Anahua (2015) en su tesis “*Nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero*”. Estudio descriptivo, a una población de 346 usuarios, el instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99,5%.

López (2014) en el estudio “*Factores determinantes en la satisfacción en el consultorio de CRED en padres en el Centro de Salud San Francisco, Tacna*”. Estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 78 padres de familia, utilizando el instrumento de Donabedian, concluyó que los factores que influyen en la satisfacción de los padres son: edad, grado de instrucción, funcionamiento familiar, aspecto emocional. Además se obtuvo un nivel de satisfacción moderadamente satisfecho.

Queda evidenciado en los diversos estudios que existen factores que pueden influir de manera directa o indirecta en la satisfacción del usuario, lo que resulta preocupante, ya que el usuario es el mayor perjudicado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Actualmente, la satisfacción de los usuarios y/o paciente resulta un indicador o característica que permite evaluar la atención de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida como los factores asociados como: Aspectos tangibles, tiempo en la consulta, actividades propias en la atención, trato al paciente(tanto desde el usuario como del familiar(Calientos, 2015,p.45).

Diversos estudios en el campo de la salud, han ido paulatinamente desarrollado diversas conceptualizaciones desde estudios cualitativos como los brindados en los criterios de Lee y Jones (Donabedian, 2006) hasta definiciones del Institute of Medicine: Calidad del cuidado de la salud es denominada “Medida cuantitativa o cualitativa en que los servicios de salud que otorgan una atención a los individuos como a las poblaciones incrementan la probabilidad de

unos resultados de salud, favorables y pertinentes al conocimiento de la función del profesional". (Llamata, 2016) Donabedian define la Calidad de la atención como "la atención en salud que se espera y que va a incrementar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las fases del sistema de atención" (Vílchez y Siappo, 2017, p.23).

Para el sistema de salud, Donabedian menciona que dentro de la calidad y satisfacción se presentan tres puntos de vista diferentes, según sus dimensiones organizados en: Aspectos - técnico-científicos, interpersonales y del entorno, los factores resultantes (grado de atención, costos y riesgos y beneficios) y quién la define. Donabedian presentó una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado. Cada uno de estos forma parte de un eje organizador de indicadores que al final puedes ser medidos, además la integran las guías prácticas de evaluación, estándares de medición y desempeño (Humberto, 2013, p.78).

La estructura, la conforman la infraestructura, insumos, equipos, medicamentos, vehículos, personal, dinero y la organización o entidad prestadora de servicio de salud. Necesarios, pero no suficientes para desempeñar una total calidad de atención. Mostrando atributos concretos, mensurables.

Según el Ministerio de Salud (2015) la calidad de la atención de los establecimientos de salud "es el resultados de los factores fundamentales y complementarios; la calidad de las toma de decisiones que sistematizan las acciones que se llevan a cabo y la calidad con la cual las acciones son ejecutadas" (p.21).

Se pretende explicar qué "factores" inciden en los resultados y, rescatar aquellos que pueden servir para la toma de decisiones, es

decir, sobre los que se puede actuar desde la satisfacción (Salas, 2017, p.22).

Los principales "factores" que inciden sobre la satisfacción son:

El trato al paciente, consideramos el trato cordial, personal correctamente uniformado e identificación del niño y la madre. Muchas veces los usuarios refieren que el personal no los recibe cordialmente, o es poco expresivo lo que dificulta la empatía con él, y muchas veces origina que el usuario no pregunte sus dudas que tiene respecto a la consulta.

Las actividades propias en la atención del niño, como el control de peso y talla, examen físico, el examen del desarrollo psicomotor, informa la evolución del niño, brinda consejería, cuando la enfermera responde preguntas y dudas de la madre, el seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño, la promoción de la salud, el personal responsable demuestra profesionalismo. En muchos casos los usuarios refieren que el personal no realiza una consulta completa, ya que omite algunos procedimientos como que no le brinda educación o le informa sobre la evolución del menor.

El tiempo, es el tiempo de espera de la madre y niño, tiempo de consulta suficiente. En los servicios de salud son muchas quejas respecto a que las citas son demasiado breves y estas se inician demasiado tarde, en muchas oportunidades el usuario no completa su atención por la demora.

Los aspectos tangibles, son la infraestructura e implementación adecuada del consultorio y la seguridad del niño. Las condiciones ambientales, infraestructura, limitan o dificultan la atención del menor, ya que en algunas oportunidades se aprecia demasiados elementos distractores, o no brindan la seguridad adecuada.

Es por ello que los factores como el trato al paciente, actividades propias, aspectos tangibles, y tiempo pueden influir de manera sustancial en la percepción de la satisfacción de la atención del usuario y familiar. Es muy importante que el personal de salud trabaje eficazmente para lograr la calidad del servicio. (Ministerio de Salud, 2016)

Además Barret (2014) un elemento importante en la calidad es la escucha al usuario y familia, y percibir mediante sus gestos, sus necesidades o expectativas. Así se considera al individuo como parte de la sociedad sobre todo como ser humano.

Donabedian (2006) refiere que es importante conocer las principales conceptualizaciones de diversos autores para construir un concepto integral de la calidad (cada día más complejo), es en la consulta, lugar donde el menor es atendido, lo cual un profesional está sólo como parte de su atención, es decir que debe organizarse para que su atención sea de calidad. Para nosotros Calidad es la forma como se percibe una atención. (p.23)

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia, sin embargo, evaluarlo es complejo, es un indicador de cómo está el proceso de la calidad, sobre todo considerado como resultado, y que la satisfacción resulta al término de la atención. (MINSA, 2017).

La satisfacción del usuario es parte del proceso esencial y muy importante para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, ya que está estrechamente relacionada con el bienestar que salud intenta promover. Por lo tanto la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de atención recibida.

La Satisfacción del usuario es el valor subjetivo percibido del mismo, tomando en cuenta las dimensiones de la calidad de atención de salud (MINSA,2017).

Las conceptualizaciones entre la calidad y satisfacción no son muy claras, pero se ha generalizado que la primera resulta de una evaluación durante un proceso de la calidad y es un antecedente de la satisfacción o viceversa.

Si comenzamos con la evaluación que lo más importante para el personal de salud del establecimiento de salud es el usuario y sus necesidades o expectativas, las cuales tendremos que cubrir, se debe replantear que previamente a cualquier estudio de satisfacción se deberá realizar un estudio de necesidades de información (MINSA, 2016).

Resulta compleja la satisfacción y analizarlo en las madres respecto a la atención que se le otorga a sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el profesional de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con sus hijos en el consultorio de CRED.

Los padres son las personas encargadas de brindar al niño: alimentación, protección, abrigo, seguridad y educación (Mellado, 2015). En consecuencia la familia es una institución intermedia entre el hombre y la sociedad, representando una influencia educadora para el menor. Es una institución de integración, cooperación e interdependencia, unida por sentimientos mutuos a sus miembros como el afecto, sobre todo con el fin de asegurar que la sociedad sobreviva. Por eso es muy importante el trabajo con los miembros de la familia como los padres ya que ellos son los responsables del cuidado del menor, por lo tanto ellos percibirán durante la consulta la atención otorgada a su hijo.

Es importante que el personal profesional de salud reconozca las tres funciones principales de la familia, y estas son: Dar soporte económico; asegurar la sociabilidad entre el niño, el padre y su entorno, además el desarrollo emocional; es decir, que todo esto tiene una gran influencia en todas las etapas cruciales de crecimiento, ya que es la única que ejerce un efecto persistente en el niño. En todo el proceso de crecimiento y desarrollo los padres contribuyen desde su rol paternal, socializador con sus hijos; y constituyen un vínculo afectivo entre ellos, representando además un papel decisivo e insustituible en el desarrollo equilibrado de la persona.

Es importante tomar en cuenta que los padres y familiares, durante el proceso de crecimiento y desarrollo del menor, asisten a centros de salud para los controles del menor, que se realizan periódicamente, según calendario, ellos son los que perciben la atención a su menor hijo, por ello es importante que se le brinde una atención integral e interdisciplinaria, sobre todo que los padres y/o familiares perciban que recibe una atención con calidad y calidez.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

PE1: ¿Existe relación entre los factores del trato al paciente y la satisfacción en las madres que asisten al control de

crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?

PE2: ¿Existe relación entre los factores de las actividades propias en la atención del niño y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?

PE3: ¿Existe relación entre los factores de tiempo y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?

PE4: ¿Existe relación entre los factores de aspectos tangibles y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio es conveniente ya que al conocer la relación entre los factores asociados y la satisfacción en las madres, se obtendrá que interviene para que obtenga una calidad de atención. En primer lugar será un “resultado” de valor incuestionable, además está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen medios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida, para encontrar la retroalimentación para el mejoramiento continuo de la atención (Chambilla, 2013).

Es de relevancia social porque el presente estudio permitirá beneficiar al usuario externo e interno, proyectando que luego se incremente la demanda social y se oferten mayores servicios; lo cual creará impacto justificando la creación de mejores servicios; y sirva de modelo para otros establecimientos, que cumplan con los estándares de calidad.

Las implicancias prácticas se darán otorgando los resultados a la institución de salud para que tome las medidas necesarias en la satisfacción del usuario, además permitirá reestructurar el proceso si se encuentran fallas o errores; sobre todo se logrará satisfacer las necesidades de usuario y familiar.

El valor teórico de los resultados de la investigación contribuirá a aportar conocimientos teóricos sobre las variables de estudio, además a ser parte de un marco conceptual para futuros trabajos de investigación. La utilidad metodológica ayudará a contribuir a investigar la relación entre las variables como los factores asociados y la satisfacción.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

Hi: Los factores asociados se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas:

HE1: Los factores del trato al paciente se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo

del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

HE2: Los factores de las actividades propias en la atención del niño se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

HE3: Los factores de tiempo se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

HE4: Los factores de aspectos tangibles se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre los factores asociados y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

OE1: Establecer la relación entre los factores del trato al paciente y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

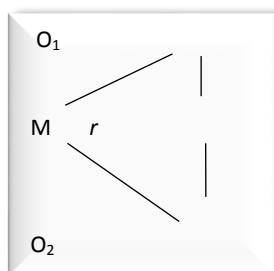
- OE2:** Establecer la relación entre los factores de las actividades propias en la atención del niño y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.
- OE3:** Establecer la relación entre los factores de tiempo y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.
- OE4:** Establecer la relación entre los factores de aspectos tangibles y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño correlacional, “ya que permite observar la asociación existente entre dos o más variables, (Abanto, 2015). Transversal, porque se “recolecta datos en un solo momento”, es decir en un tiempo único. Descriptivo toda vez que su propósito es “describir variables”, conoce ¿Cómo es? y ¿Cómo está la variable?. Además permite abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores” (Hernández y cols, 1997).

Esquema:



Dónde:

- M = Muestra
- O_1 = Variable 1: Factores asociados
- O_2 = Variable 2: Satisfacción
- r = Relación de las variables de estudio

2.2. Variables y operacionalización

Las variables en el contexto investigativo, son aquellas propiedades, o bien características o cualidades, que varían en cada unidad de análisis y que pueden ser observadas o medidas (Hernández, Fernández y Baptista,2010,p.12).

Variable 1: Factores asociados

Variable 2: Satisfacción

Tabla 1

Operacionalización de la variable relacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
FACTORES ASOCIADOS	Trato al paciente	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.	Ordinal	Madre del menor de 5 años	Cuestionario
		Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.			
		Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.			
	Actividades propias	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña			
		Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.			
		Examen Físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.			
		Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.			
			La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.			
		Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.			
		Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.			
Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.					
Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.					

		Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED. Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas			
	Con el tiempo	Tiempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue el adecuado			
		Tiempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado			
	Aspectos tangibles	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto			
		Seguridad del niño	.La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.			
SATISFACCIÓN	Satisfacción del usuario externo	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.	Nominal	Madre del menor de 5 años	Cuestionario

Fuente: Proyecto de investigación.

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población

La población fue estimada en base a las madres que asistieron al control de crecimiento y desarrollo con el menor de 5 años en el primer trimestre del año en curso, obteniendo un promedio de atenciones por mes de 321 niños menores de 5 años. (Datos obtenidos en el registro estadístico del Centro de Salud Ciudad Nueva-Según programación 2018)

Tabla 2

Distribución de madres de niños menores de 5 años del C.S. Ciudad Nueva

<i>Población</i>	<i>Población sujeto de programación Frecuencia (f)</i>
<i>Menores de 5 años</i>	<i>321</i>
<i>Total</i>	<i>321</i>

Fuente: PSL, 2018.

2.3.2. Muestra

Dado que la población es grande, se realizó fórmula de muestra:

Tipo de muestreo:

Considerando que la población transita durante un mes, se optó por un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra se calculó para un nivel de confianza del 95%, con un error de 5% y 0,50 para p (probabilidad de éxito) y 0,50 para q (probabilidad de fracaso). El tamaño de la muestra se estimó con la ecuación:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{\mathcal{E}^2 N + z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(321)(0,05)(0,5)}{(321)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,05)(0,5)}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel crítico para un alfa de 95%

N: 321

P: Éxito

Q: (P-1) Fracaso

E: Error

$n = 175$ madres de niños menores de 5 años

Criterios de selección:

- Madres de menores de 5 años que asistan al control de crecimiento y desarrollo.
- Madres que acepten participar en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas:

Se utilizó la técnica. Encuesta, es un medio que permite recabar información general y el punto de vista del sujeto. (Audirac, 2016,p.90)

2.4.2. Instrumentos:

A. Cuestionario para medir los factores asociados

Como instrumento: El cuestionario, permite recoger información de una unidad de análisis, a partir de un listado de reactivos, ítems, preguntas, (Miguel M., Miguel P., Ollero, Martínez, Suáñez y Torres, 2009). Las que pueden ser cerradas o abiertas.

El cuestionario fue estructurado, de 18 reactivos para generar respuestas en una escala del 1 al 3: Nunca, a veces y siempre.

Las dimensiones son:

Trato al paciente (1 al 3), actividades propias (4 al 14), niveles de tiempo (15,16) y aspectos tangibles (17 y 18).

Tabla 3

Escala de puntaje según dimensiones de los factores asociados

Nivel	TRATO AL PACIENTE (3)	ACTIVIDADES PROPIAS (11)	NIVELES DE TIEMPO (2)	ASPECTOS TANGIBLES (2)	FACTORES ASOCIADOS (18)					
Óptima	9	11	27	34	6	7	6	7	44	56
Regular	6	8	19	26	4	5	4	5	31	43
Deficiente	3	5	11	18	2	3	2	3	18	30

Fuente: Proyecto de investigación.

Confiabilidad del instrumento:

La fiabilidad se estimó mediante una prueba piloto, obteniéndose un Alfa de Cronbach de Instrumento factores asociados (0,778) e instrumento satisfacción (0,799).

Tabla 4

Alfa de Cronbach (Piloto=25) de instrumento para valorar los factores asociados

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta 1	45,2000	18,250	,000	,715
Pregunta 2	45,6800	16,810	,282	,792
Pregunta 3	45,6800	16,259	,698	,789
Pregunta 4	45,2400	18,190	,012	,716
Pregunta 5	45,7200	16,710	,307	,699
Pregunta 6	45,3200	17,310	,301	,703
Pregunta 7	46,2800	13,460	,693	,643
Pregunta 8	45,9600	13,790	,489	,675
Pregunta 9	45,2000	18,250	,000	,715
Pregunta 10	45,6800	13,810	,568	,662
Pregunta 11	45,2000	18,250	,000	,715

Pregunta 12	45,4800	15,760	,627	,774
Pregunta 13	45,8000	12,750	,768	,728
Pregunta 14	45,5600	18,340	-,079	,731
Pregunta 15	45,4400	16,590	,226	,708
Pregunta 16	45,2400	18,190	,012	,716
Pregunta 17	45,6800	16,810	,095	,783
Pregunta 18	45,4800	15,760	,627	,774

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,778	18

Fuente: Base de datos de proyecto de investigación.

Interpretación:

Los resultados demuestran que se encuentran dentro del nivel fiable (0,7 a 1).

B. Cuestionario de satisfacción

Consta de 1 reactivo. Opción Si y No.

Tabla 5

Alfa de Cronbach(Piloto=25) de Cuestionario sobre satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,799	1

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

El resultado obtenido en 0,799 nos indica que se encuentra dentro en el nivel fiable (0,7 a 1).

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se recurrió a la estadística descriptiva: tablas de frecuencias absolutas y relativas y tablas dinámicas (bivariadas).

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado (X^2) de Pearson. Considerando asociación significativa cuando la p fue menor a 0,05.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo con los criterios éticos para una investigación social, se solicitó a las participantes:

Consentimiento: Se explicó a cada profesional de enfermería el propósito de la investigación, a fin de obtener su consentimiento y colaboración

Anonimato y confidencialidad: Se aseguró a cada persona, que la información que nos proporcionara, iba a ser procesada con un código, a fin de garantizar el anonimato y confidencialidad de los respondientes.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

Satisfacción en madres

Satisfacción en madres	N	%
Si	147	84,0
No	28	16,0
Total	175	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.



Figura 1. Satisfacción en madres

Fuente: Tabla 6.

En la tabla 6 y figura 1 se observa la satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, en donde el 84% se encuentra satisfecha; mientras que el 14% no se encuentra satisfecha.

Tabla 7

Factor trato al paciente y satisfacción en madres

Dimensión		N	SATISFACCIÓN		Total
			SI	NO	
TRATO AL PACIENTE	OPTIMO	N	66	25	91
		%	37,7%	14,3%	52,0%
	REGULAR	N	68	3	71
		%	38,9%	1,7%	40,6%
	DEFICIENTE	N	13	0	13
		%	7,4%	0,0%	7,4%
Total		N	147	28	175
		%	84,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.

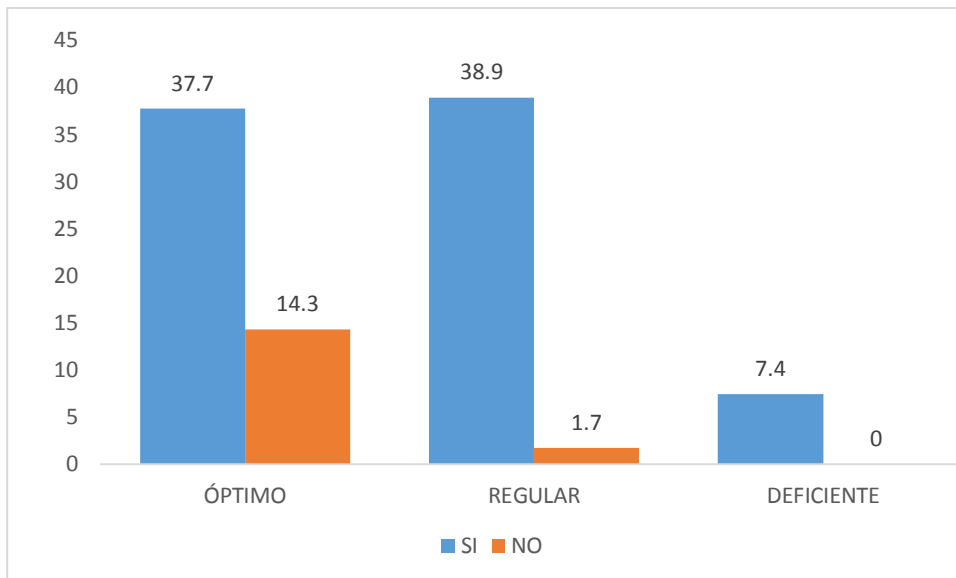


Figura 2. Trato al paciente y satisfacción en madres

Fuente: Tabla 6.

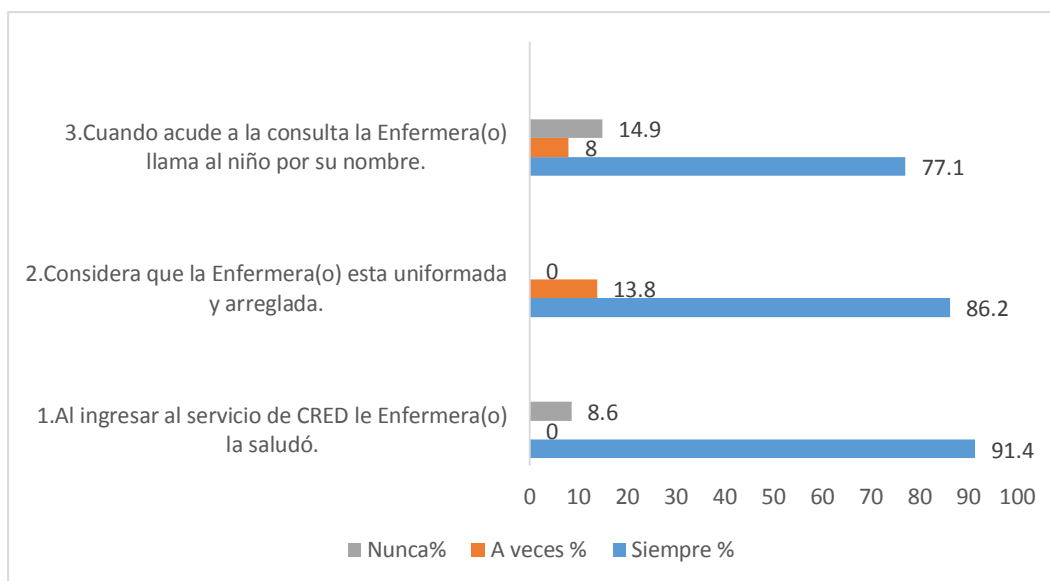


Figura 3. Ítems del factor trato al paciente

Fuente: Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 2, se aprecia el factor trato al paciente y la satisfacción en madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, el cual resultó:

En cuanto al factor trato al paciente el 52 % de las madres manifestaron que estuvo en un nivel Óptimo; mientras que el 40,6% en nivel Regular; y el 7,4% nivel deficiente.

El 84% de las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se encuentran satisfechas de la atención; mientras que el 16% no están satisfechas.

El 38,9% de las madres encuestadas manifestó un trato al paciente con nivel Regular y si están satisfechas y el 1,7% trato al paciente Regular y no está satisfecha.

Tabla 8

Factor actividades propias y satisfacción en madres

DIMENSIÓN			SATISFACCIÓN		Total
			SI	NO	
ACTIVIDADES PROPIAS	ÓPTIMO	N	128	27	155
		%	73,1%	15,4%	88,6%
PROPIAS	REGULAR	N	19	1	20
		%	10,9%	0,6%	11,4%
Total		N	147	28	175
		%	84,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.

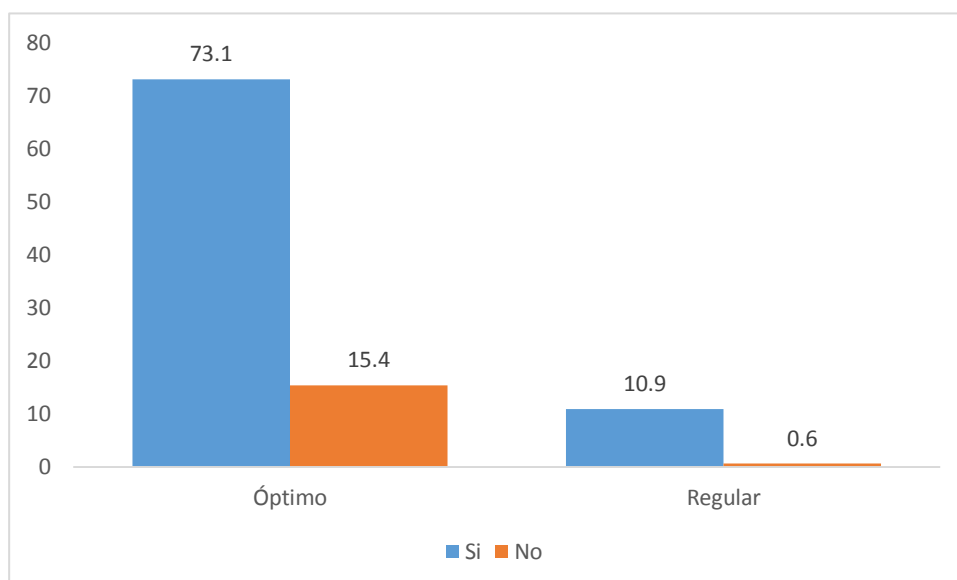


Figura 4. Actividades propias y satisfacción en madres

Fuente: Tabla 8.

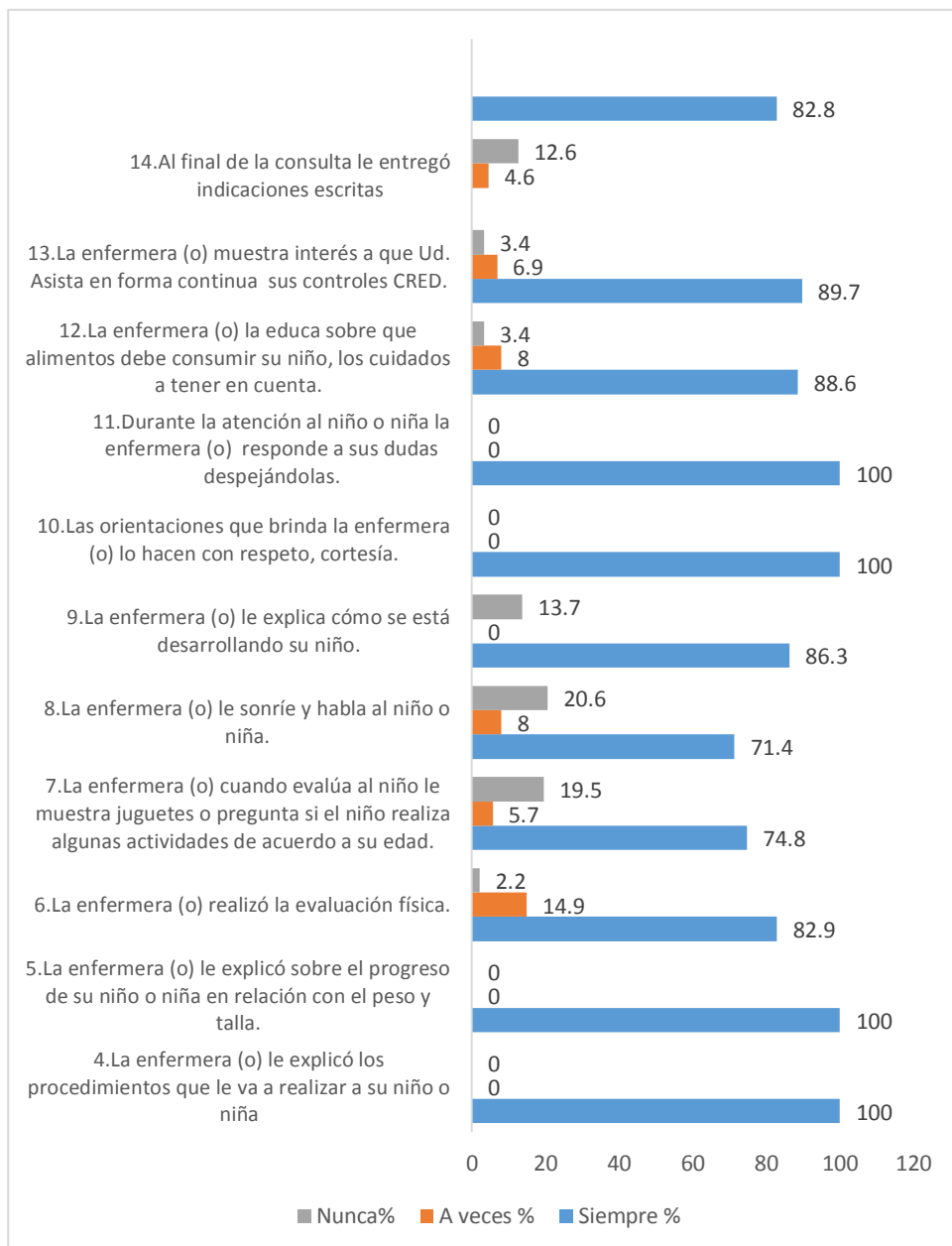


Figura 5. Ítems del factor Actividades propias

Fuente: Tabla 8.

En la tabla 8 y figura 5 se observa el factor actividades propias y la satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo,

En cuanto al factor actividades propias el 88,6 % de las madres manifestaron que estuvo en un nivel Óptimo; mientras que el 11,4% en nivel Regular.

El 84% de las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se encuentran satisfechas de la atención; mientras que el 16% no están satisfechas.

Además el 73,1% de las madres refiere que en las actividades propias se encuentran en un nivel Óptimo y están satisfechas; el 0,6% actividades propias nivel Regular y no están satisfechas.

Tabla 9

Factor tiempo y satisfacción en madres

DIMENSIÓN			SATISFACCIÓN		Total
			SI	NO	
CON EL TIEMPO	OPTIMO	N	59	13	72
		%	33,7%	7,4%	41,1%
	REGULAR	N	86	15	101
		%	49,1%	8,6%	57,7%
	DEFICIENTE	N	2	0	2
		%	1,1%	0,0%	1,1%
Total	N	147	28	175	
	%	84,0%	16,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.

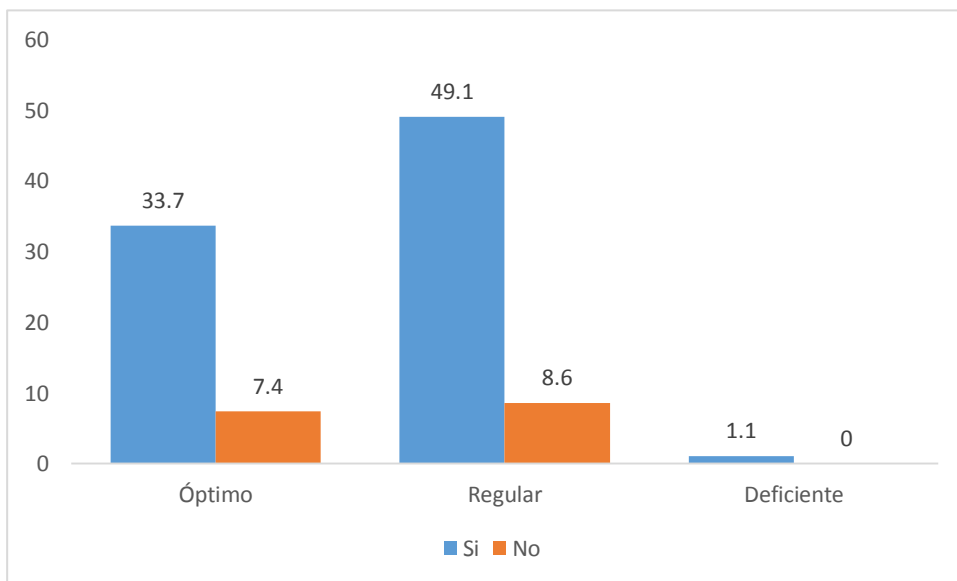
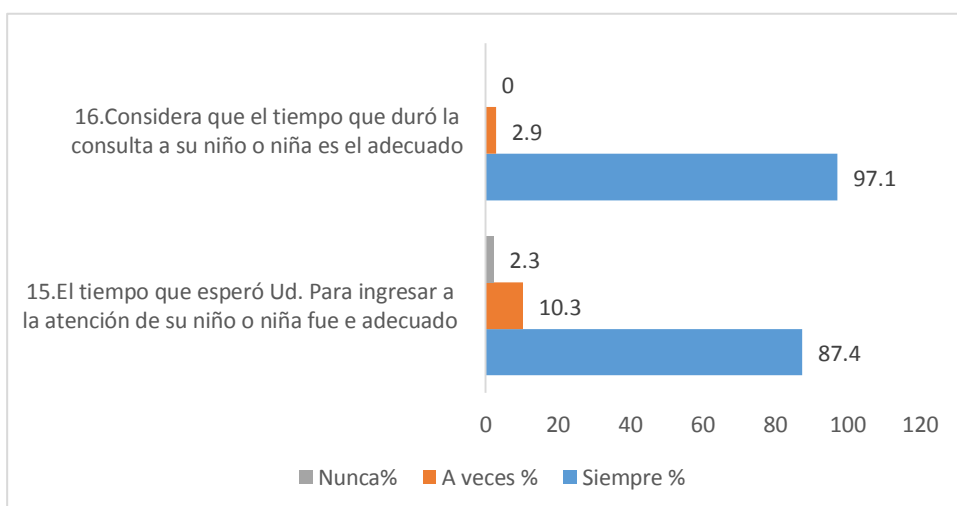


Figura 6. Factor tiempo y satisfacción en madres



Fuente: Tabla 9.

Figura 7. Ítems del Factor tiempo

Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 6, Se observa el factor tiempo y la satisfacción en madres;

En cuanto al factor tiempo; el 41,1% de las madres manifestaron que estuvo en un nivel Óptimo; mientras que el 57,7 % en un nivel Regular y el 1,1 % nivel Deficiente.

El 84% de las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se encuentran satisfechas de la atención; mientras que el 16% no están satisfechas.

Además el 49,1% factor tiempo nivel Regular y si está satisfecha de la atención en el control de crecimiento y desarrollo y un 7,4% factor tiempo nivel Óptimo y no está satisfecha de la atención.

Tabla 10

Factor aspectos tangibles y satisfacción en madres

DIMENSIÓN			SATISFACCION		Total
			SI	NO	
ASPECTOS TANGIBLES	OPTIMO	N	93	27	120
		%	53,1%	15,4%	68,6%
	REGULAR	N	39	1	40
		%	22,3%	0,6%	22,9%
	DEFICIENTE	N	15	0	15
		%	8,6%	0,0%	8,6%
Total	N	147	28	175	
	%	84,0%	16,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.

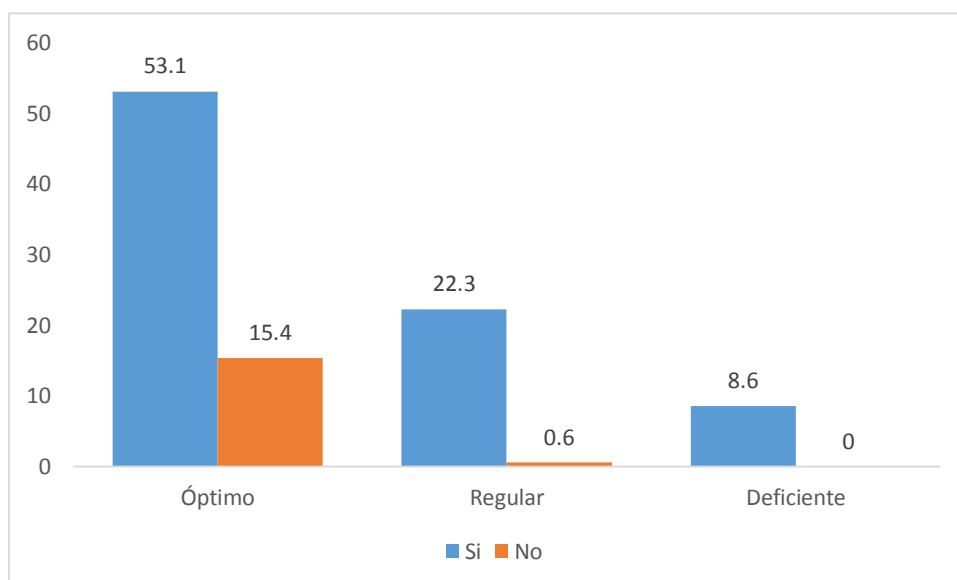


Figura 8. Factor aspectos tangibles y satisfacción en madres

Fuente: Tabla 10.

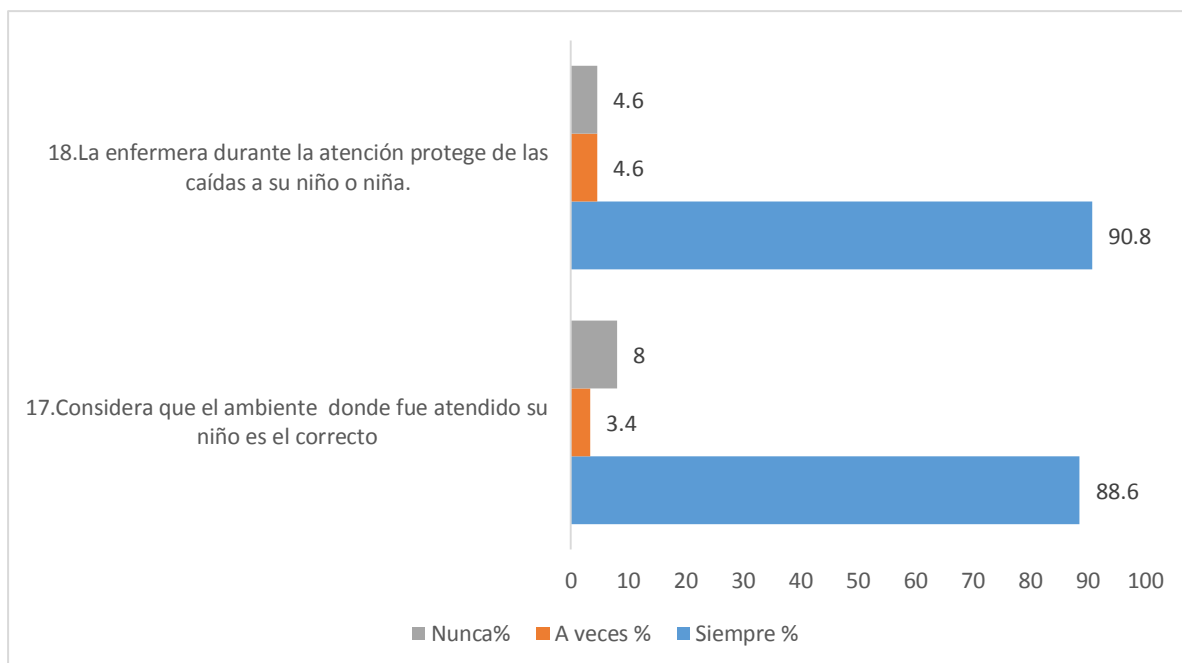


Figura 9. Ítems del Factor aspectos tangibles

Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 9 apreciamos el factor aspectos tangibles y satisfacción en madres;

En cuanto al factor aspectos tangibles; el 68,6% de las madres manifestaron que estuvo en un nivel Óptimo; mientras que el 22,9 % en un nivel Regular y el 8,6 % nivel Deficiente.

El 84% de las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se encuentran satisfechas de la atención; mientras que el 16% no están satisfechas.

En el cual 53,1% factor aspectos tangibles nivel Óptimo y si está satisfecha de la atención en el control de crecimiento y desarrollo; y el 0,6% actividades tangibles nivel Regular y no se encuentra satisfecha de la atención.

Tabla 11

Factores asociados y satisfacción en madres

VARIABLE			SATISFACCIÓN		Total
			SI	NO	
FACTORES ASOCIADOS (TOTAL)	OPTIMO	N	102	27	129
		%	58,3%	15,4%	73,7%
	REGULAR	N	45	1	46
		%	25,7%	0,6%	26,3%
Total		N	147	28	175
		%	84,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado en madres.

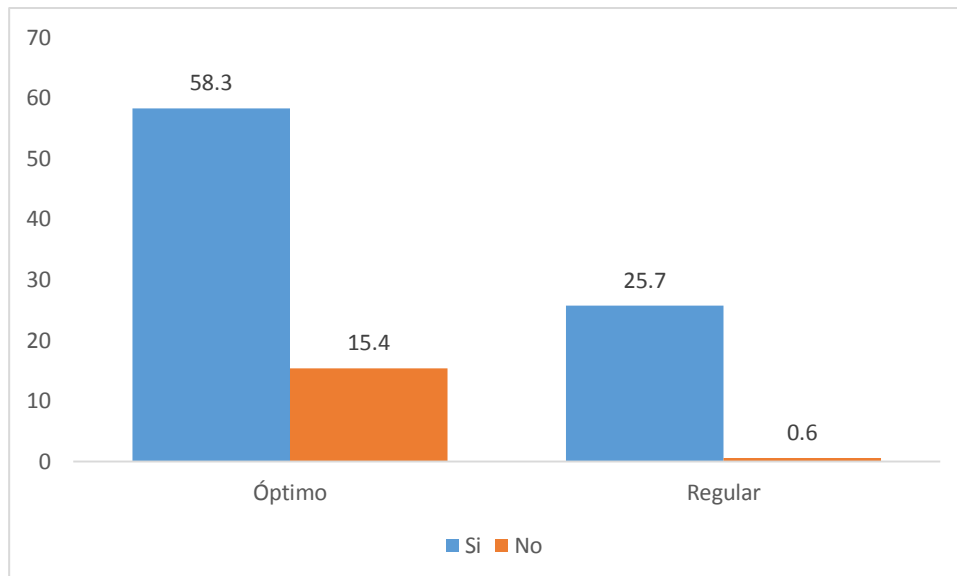


Figura 10. Factores asociados y satisfacción en madres

Fuente: Tabla 11.

En la Tabla 11 y figura 10 se presenta los factores asociados (trato al paciente, actividades propias, tiempo y aspectos tangibles) y la satisfacción, en donde:

En cuanto al factor tiempo; el 73,7% de las madres manifestaron que estuvo en un nivel Óptimo; mientras que el 26,3 % en un nivel Regular.

El 84% de las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, se encuentran satisfechas de la atención; mientras que el 16% no están satisfechas.

Además el 58,3% factores asociados en un nivel Óptimo y se encuentran satisfechas de la atención, mientras el 0,6% factores asociados nivel Regular y no está satisfecha de la atención.

3.3. Relación de las variables y dimensiones

Tabla 12

Relación entre factor trato al paciente y satisfacción

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.712 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	22.030	2	.000
Asociación lineal por lineal	16.749	1	.000
N de casos válidos	175		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,08.

Fuente: Base de datos

Hipótesis específica 1:

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre el factor trato al paciente y satisfacción.

H_i: Existe relación significativa entre el factor trato al paciente y satisfacción.

Según la tabla 12 se observa relación (X^2 18,712) y el p valor (0,000) es menor que el 5%.

Por consiguiente se rechaza H₀.

Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión factor trato al paciente y satisfacción, aun nivel de significancia del 5%.

La prueba estadística para el análisis de la relación de variables cualitativas se realizaron a través de la prueba chi cuadrado (X^2) y con un nivel de significancia del 5%.

En la tabla 12, se presenta la relación entre el factor trato al paciente y satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años.

También observamos que existe relación significativa entre la dimensión factor trato al paciente y satisfacción con un $X^2=18,712$ y con un p valor =0,000.

Tabla 13***Relación entre el factor actividades propias y satisfacción***

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.033 ^a	1	.154		
Corrección de continuidad ^b	1.214	1	.271		
Razón de verosimilitud	2.577	1	.108		
Prueba exacta de Fisher				.206	.131
Asociación lineal por lineal	2.021	1	.155		
N de casos válidos	175				

Fuente: Base de datos

Hipótesis específica 2:

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre el factor actividades propias y satisfacción.

H₁: Existe relación significativa entre el factor actividades propias y satisfacción.

Según la tabla 13 se observa relación (X^2 2,033) y el p valor (0,154) es mayor que el 5%.

Por consiguiente se acepta H₀.

Concluyendo estadísticamente que no existe relación significativa entre la dimensión factor actividades propias y satisfacción, aun nivel de significancia del 5%.

La prueba estadística para el análisis de la relación de variables cualitativas se realizaron a través de la prueba chi cuadrado (X^2) y con un nivel de significancia del 5%.

En la tabla 13, se presenta la relación entre el factor actividades propias y satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años.

También observamos que no existe relación significativa entre la dimensión factor actividades y satisfacción con un $X^2=2,033$ y con un p valor =0,154.

Tabla 14

Relación entre el factor tiempo y satisfacción

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.706 ^a	2	.702
Razón de verosimilitud	1.018	2	.601
Asociación lineal por lineal	.521	1	.470
N de casos válidos	175		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

Fuente: Base de datos

Hipótesis específica 3:

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre el factor tiempo y satisfacción.

H₁: Existe relación significativa entre el factor tiempo y satisfacción.

Según la tabla 14 se observa relación (X^2 706) y el p valor (0,7020) es mayor que el 5%.

Por consiguiente se acepta H₀.

Concluyendo estadísticamente que no existe relación significativa entre la dimensión factor tiempo y satisfacción, aun nivel de significancia del 5%.

La prueba estadística para el análisis de la relación de variables cualitativas se realizaron a través de la prueba chi cuadrado (X^2) y con un nivel de significancia del 5%.

En la tabla 14, se presenta la relación entre el factor tiempo y satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años.

También observamos que no existe relación significativa entre la dimensión factor tiempo y satisfacción con un $X^2=706$ y con un p valor =0,702.

Tabla 15

Relación entre los factores aspectos tangibles y satisfacción

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.054 ^a	2	.002
Razón de verosimilitud	16.573	2	.000
Asociación lineal por lineal	10.690	1	.001
N de casos válidos	175		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,40.

Fuente: Base de datos

Hipótesis específica 4:

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre el factor aspectos tangibles y satisfacción.

H₁: Existe relación significativa entre el factor aspectos tangibles y satisfacción.

Según la tabla 15 se observa relación (X^2 12,054) y el p valor (0,002) es menor que el 5%.

Por consiguiente se rechaza H₀.

Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión factor aspectos tangibles y satisfacción, aun nivel de significancia del 5%.

La prueba estadística para el análisis de la relación de variables cualitativas se realizaron a través de la prueba chi cuadrado (X^2) y con un nivel de significancia del 5%.

En la tabla 15, se presenta la relación entre el factor aspectos tangibles y satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años.

También observamos que existe relación significativa entre la dimensión factor aspectos tangibles y satisfacción con un $X^2=12,054$ y con un p valor =0,002.

Tabla 16**Relación entre los factores asociados y satisfacción**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.876 ^a	1	.003		
Corrección de continuidad ^b	7.535	1	.006		
Razón de verosimilitud	11.887	1	.001		
Prueba exacta de Fisher				.002	.001
Asociación lineal por lineal	8.825	1	.003		
N de casos válidos	175				

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,36.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos

Hipótesis general:

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre las variables factores asociados y satisfacción.

H₁: Existe relación significativa entre las variables factores asociados y satisfacción.

Según la tabla 16 se observa relación (X^2 8,876) y el p valor (0,003) es menor que el 5%. Por consiguiente se rechaza H₀.

Concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre las variables factores asociados y satisfacción, aun nivel de significancia del 5%.

La prueba estadística para el análisis de la relación de variables cualitativas se realizaron a través de la prueba chi cuadrado (X^2) y con un nivel de significancia del 5%.

En la tabla 16, se presenta la relación entre los factores asociados (trato al paciente, actividades propias, tiempo, aspectos tangibles) y satisfacción en madres en el control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años.

También observamos que existe relación significativa entre los factores asociados y satisfacción con un $X^2=8,876$ y con un p valor =0,003.

IV. DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2015) y el Ministerio de Salud (2016) han establecido como objetivo primordial que para lograr las metas de los sistemas de salud “satisfacción del usuario” se dará viendo como resultado la calidad de la atención.(p.23). Es así que se realizó el presente estudio de investigación “Factores asociados a la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.

En la presente investigación se concluye que los factores asociados se relacionan significativamente con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, con una relación de X^2 igual a (8,876) y p-valor equivalente a 0,003 a un nivel de significancia del 5%.

Además resultó que existe relación significativa entre la dimensión factores del trato al paciente y satisfacción en las madres, con una relación de X^2 igual a (18,712) y p-valor equivalente a 0,000 a un nivel de significancia del 5%. Existe relación entre la dimensión factores de aspectos tangibles y satisfacción en las madres, con un relación de X^2 igual a (12,054) y p-valor equivalente 0,002 a un nivel de significancia del 5%.

Se obtuvo que no existe relación significativa entre la dimensión factores de las actividades propias en la atención del niño y satisfacción en las madres, ya que X^2 igual a (2,033) y p-valor equivalente 0,154 a un nivel de significancia del 5%. Además No existe relación significativa entre la dimensión factores de tiempo y satisfacción en las madres, ya que X^2 igual a (0,706) y p-valor equivalente 0,702 a un nivel de significancia del 5%.

Los factores asociados son características de las atención brindada que se ejecuta en un proceso durante la consulta, en el control de crecimiento y

desarrollo del menor de 5 años según el modelo integral (Organización Mundial del salud, 2015, p.89), esta atención debe ser brindada por un equipo multidisciplinario es decir si se evidencia de algún problema interconsultar o referir a un establecimiento de complejidad mayor; o en todo caso la consulta debe procurar a un atención integra con los aspectos de la calidad, logrando la satisfacción del usuario (madre y menor de 5 años).

Donabedian (2013) refiere que es importante conocer las principales conceptualizaciones de diversos autores para construir un concepto integral de la calidad (cada día más complejo), es en la consulta, lugar donde el menor es atendido, lo cual un profesional está sólo como parte de su atención, es decir que debe organizarse para que su atención sea de calidad. Para nosotros Calidad es la forma como se percibe una atención. (p.23)

Además Barret (2014) refiere que un elemento importante en la calidad es la escucha al usuario y familia, y percibirlo mediante sus gestos, sus necesidades o expectativas. Así se considera al individuo como parte de la sociedad sobre todo como ser humano.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia, sin embargo, evaluarlo es complejo, es un indicador de cómo está el proceso de la calidad, sobre todo considerado como resultado, y que la satisfacción resulta al término de la atención. (MINSA, 2017). De acuerdo a la literatura Donabedian (2012) la satisfacción como una medida sensible del bienestar del usuario después de la atención brindada, por el personal de salud (p.23).

Los resultados obtenidos coinciden con Salas (2014) que encontró relación entre los factores y la satisfacción de las madres en el programa de crecimiento y desarrollo obteniendo un $p < 0,001$. tomando como dimensiones de la satisfacción (dimensión técnica científica, humana y entorno).

Además se asemeja a Chambilla (2013) que evidenció nivel de percepción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo 88% tiene

satisfacción alta y un 12% satisfacción media y se encontró relación con los factores socioculturales (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, procedencia). Al igual que el estudio de Solórzano (2015) en la ciudad Arequipa que realizó una evaluación al consultorio de crecimiento y desarrollo en el cual se entrevistó a las madres, encontrando que el 70% se encontraban satisfechas en los aspectos tangibles, trato al paciente, actividades relacionados con la atención y el tiempo en la consulta. Con dichos resultados se empezó a mejorar la atención con el objetivo de lograr la calidad de los servicios de salud.

Estos resultados se diferencian al estudio de Huamani (2015) en donde la mayoría de madres refirieron nivel medio de satisfacción o baja. Sobre todo las quejas fueron en la dimensión de la atención brindada por el personal de enfermería. De la misma forma Castaño (2014) no encontró relación estadísticamente significativa entre los factores determinantes (edad, sexo, aspectos tangibles, tiempo, trato al paciente) con la satisfacción.

De la misma forma en el estudio de Salas (2017) no encontró relación entre los factores (estructura, proceso y resultado) y la calidad, ya que para la lograr la satisfacción y calidad intervienen muchos elementos, pero la mayoría de quejas se dio en: Trato del paciente, tiempo de espera, pocas fichas de atención, y las instalaciones ofrecen ambientes muy reducidos).

En nuestra tesis, se encontró que las madres estaba en su mayoría satisfecha de la atención brindada (84%): La enfermera llama por su nombre al menor; explican el proceso de la consulta; consideran que el tiempo fue el adecuado, aunque es necesario tomar en cuenta que también hubieron quejas; la decoración y ambiente es adecuada, parcialmente le entregan una cita para la próxima consulta; response a las preguntas y la orienta durante la atención.

Es importante conocer que la no satisfacción constituye un obstáculo de la calidad y para enfrentar los problemas de salud. En este estudio se

observó que la mayoría se encontraba satisfecho de atención realizada y es por ello que los factores salieron en un nivel óptimo en su mayoría.

Para lograr que a nivel internacional exista una búsqueda de la calidad de la atención del usuario. Más aun cuando la satisfacción hoy en día es un indicador de la calidad, brindando un servicio seguro, oportuno y efectivo que cumpla con las expectativas del usuario. Entonces si la calidad de atención al usuario es un proceso cuyo fin es lograr la consecución de la satisfacción total, de la necesidad, expectativas del mismo, es necesario otorgarles las condiciones al lugar de trabajo, orientándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actividades.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe relación significativa entre la dimensión factores del trato al paciente y satisfacción en las madres ($p < 0,05$).

SEGUNDO: No existe relación significativa entre la dimensión factores de las actividades propias en la atención del niño y satisfacción en las madres ($p = 0,154$).

TERCERO: No existe relación significativa entre la dimensión factores de tiempo y satisfacción en las madres ($p = 0,702$).

CUARTO: Existe relación entre la dimensión factores de aspectos tangibles y satisfacción en las madres ($p = 0,002$).

QUINTO: Los factores asociados se relacionan significativamente con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna ($p = 0,003$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Que el personal de enfermería tome en cuenta los resultados de la investigación para buscar estrategias que logren la satisfacción de la atención en los sujetos de atención.
2. A la jefatura del establecimiento de salud y responsable del consultorio, implemente un programa de mejora continua de la calidad.
3. Sensibilizar al personal del establecimiento de salud, a mejorar el trato al paciente, tiempo de espera y aspectos tangibles; para lograr la satisfacción del mismo.
4. El Ministerio de Salud debe diseñar políticas que permitan mayor eficiencia en la atención del menor de 5 años y las madres en el control de crecimiento y desarrollo.
5. Motivar al personal de salud en la elaboración de documentos de gestión que permitan alcanzar la calidad y satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anahua, W. (2015). *Nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero 2015.*
- Barret, J. (2014). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total. México.* 2014. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id>.
- Chambilla, L. (2013). *Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina.*
- Calientos, H. (2015). *Programa de Especialización Profesional. Administración y Gestión. Servicios de Salud. Hospital Regional del Norte “Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzáles” Chiclayo.*
- Colegio de Enfermeras del Perú. (2018). *Profesional de enfermería.* Perú: EP. Recuperado de <https://www.cep.org.pe/>
- David, E. (2015). *Guía de la calidad.* EUA: Editorial OMS.
- Donabedian, A. (2006). *Garantía y Calidad de la Atención Médica.* México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Donabedian, A. (2013). *Calidad de la atención en salud.* México.
- Durand G. (2013). *Calidad de los servicios de Essalud Lambayeque.*
- Guzmán, C. (2015). *Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente España.*
- Humberto, C. (2013). *Satisfacción.* Brasil: Enfermería Materno Infantil. UNNE.

- Huamani J. (2015). *Satisfacción de la atención de enfermería en madres de menores de 5 años del Centro de Salud de Natividad*.
- Lamata, F. (2012). *Manual de Administración y Gestión sanitaria*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- López, B. (2014). *Factores determinantes en a satisfacción en el consultorio de CRED en padres en el Centro de Salud San Francisco*. Tacna.
- Lufty, H. (2013). *Gestión de calidad*. EUA: OMS.
- Miguel M., Miguel P., Ollero, Martínez, Suárez y Torres (2009). *Cuestionario sobre los factores asociados a la satisfacción*. Lima.
- Mellado, D. (2015). *Satisfacción de la Madre del Niño menor de un año de la Calidad de la Atención Brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería) Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendizábal, S. (2017). *Cuestionario sobre factores asociados en la satisfacción*. Lima: Universidad San Marcos.
- Ministerio de salud. (2015). *Directiva Administrativa para el proceso de Auditoria de Caso de la Calidad de la Atención en Salud*. Lima. Perú: Editorial MINSa. p. 9-10.
- MINSa. (2012). *Calidad del Servicio de Salud desde la perspectiva*. Perú: MINSa.
- MINSa. (2016). *Normas Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años*. Lima – Perú.
- MINSa. (2017). *Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención*. Lima-Perú: MINSa. p. 4.

- Niño. (2012). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida*. España: Toledo.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *La Satisfacción*. España: Toledo.
- Palmera, Z. (2013). *Análisis de la calidad percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia*.
- Petel, M. (2015). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Consultorio de CRED en Chile*.
- Ramos, P. (2017). *Satisfacción de los familiares acompañantes*. Perú: UNAM.
- Revista de Salud. (2016). *Calidad de Atención de Enfermería*. España. Recuperado de www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k. Calidad de la Atención de la Enfermera.
- Reyes, L. (2012). *Factores asociados a la asistencia al Control de Crecimiento y Desarrollo de Lactantes del C.M.I. San Fernando*". El Agustino.
- Salas P. (2014). *Factores sociales (edad, sexo, estado civil) y su relación con la satisfacción de las madres en el programa de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Pisco*.
- Salas, M. (2017). *Factores asociados definición*. México. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>
- Salas J. (2017). *Relación entre los factores (estructura, proceso y resultado) y la calidad de la consulta externa del Centro de Salud de Samegua*.

- Santa F, Durán K, Lujan G, Yengle C, Luna C. (2017). *Metodología de la investigación I y II*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Solórzano Y. (2015). *Evaluación y satisfacción de la atención en el consultorio del crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años del Centro de Salud de Yanahuara*. Arequipa.
- Secén – Palacín y Darras. (2015). *Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, satisfacción de usuarios de los servicios de salud Perú*.
- Universidad Nacional de Nordeste. (2016). *Comunicaciones Científicas y Tecnológicas*. Argentina: UNN. p. 1.
- Universidad Cesar Vallejo. (2015). *Metodología de la Investigación I y II*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vílchez M, Siappo C. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años en el consultorio de CRED del P.S. Santa Ana*. Chimbote.
- Zanga, V. (2015). *Satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en el consultorio de CREED de enfermería en el Hospital de Andalucía*. España.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Título: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

FACTORES ASOCIADOS

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

Siempre(S) A Veces (AV) Nunca(N)

N°	ÍTEMS	S	A	N
1	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.			
2	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.			
3	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.			
4	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña			
5	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.			
6	La enfermera (o) realizó la evaluación física.			
7	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.			
8	La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.			

9	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.			
10	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.			
11	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.			
12	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.			
13	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.			
14	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas			
15	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado			
16	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado			
17	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto			
18	La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.			

SATISFACCIÓN DE LAS MADRE:

¿Se siente Ud. satisfecho con la atención recibida en el consultorio de CRED?

a) Si

b) No

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

AUTOR(ES): Mirtha Laura Mamani Morales.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general-</p> <p>¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre los factores asociados y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Los factores asociados se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>Ho: Los factores asociados no se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de</p>	<p>Correlacional:</p> <p>Variable 1: Factores asociados</p> <p>Variable 2: Satisfacción</p>	<p>V1: Factores asociados</p> <p>Son las características relacionadas al trato con el paciente, actividades propias, tiempo y aspectos tangibles.</p> <p>V2: Satisfacción</p> <p>Es la percepción de la madre del servicio prestado en la consulta de CRED.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Correlacional</p> <p>Por el alcance: transversal</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre los factores del trato al paciente y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre los factores de las actividades propias en la atención del niño y la</p>	<p>Específicos:</p> <p>OE1: Establecer la relación entre los factores del trato al paciente y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>OE2: Establecer la relación entre los factores de las actividades propias</p>	<p>Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1i: Los factores del trato al paciente se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE1o: Los factores del trato al paciente no se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p>			
---	--	--	--	--	--

<p>satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre los factores de tiempo y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?</p>	<p>en la atención del niño y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>OE3: Establecer la relación entre los factores de tiempo y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p>	<p>HE2i: Los factores de las actividades propias en la atención del niño se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE2o: Los factores de las actividades propias en la atención del niño no se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE3i: Los factores de tiempo se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5</p>			
---	--	--	--	--	--

<p>PE4: ¿Existe relación entre los factores de aspectos tangibles y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018?</p>	<p>OE4: Establecer la relación entre los factores de aspectos tangibles y la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p>	<p>años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE3o: Los factores de tiempo no se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE4i: Los factores de aspectos tangibles se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.</p> <p>HE4o: Los factores de aspectos tangibles no se relacionan con la satisfacción en las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del menor de 5</p>			
--	--	---	--	--	--

		años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018.			
--	--	--	--	--	--

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

AUTOR(ES): Mirtha Laura Mamani Morales.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
FACTORES ASOCIADOS	Trato al paciente	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.	Ordinal	Madre del menor de 5 años	Cuestionario
		Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.			
		Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.			
	Actividades propias	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña			
		Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.			
		Examen Físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.			
		Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.			

			La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.			
		Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.			
		Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.			
		Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.			
		Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.			
		Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.			
			Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas			
	Con el tiempo	Tempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado			
		Tiempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado			
	Aspectos tangibles	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto			
		Seguridad del niño	.La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.			
SATISFACCIÓN	Satisfacción del usuario externo	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.	Nominal	Madre del menor de 5 años	Cuestionario

ANEXO 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

AUTOR(ES): Mirtha Laura Mamani Morales.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE ESPECIALIDAD								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				S	A	N	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
FACTORE ASOCIADOS (Son las características relacionadas al trato con el paciente)	TRA TO AL PACI ENTE	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.														
		Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.														
		Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.														
	ACTI	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña														

VIDA DES PRO PIAS	Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.																
	Examen Físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.																
	Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.																
		La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.																
	Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.																
	Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.																
	Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.																
	Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.																
	Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.																
		Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas																
CON EL TIEM PO	Tempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado																
	Tiempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado																
AS PEC TOS	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto																

	TAN GI BLE S	Seguridad del niño	.La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.														
--	--------------------------------------	---------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE ESPECIALIDAD								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN Es la percepción de la madre del servicio prestado en la consulta de CRED.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.												

.....
Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FACTORES ASOCIADOS Y SATISFACCIÓN

OBJETIVO: Verificar la existencia de los indicadores de evaluación

DIRIGIDO A: Madres que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud
Ciudad Nueva

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : ROBLES RAMIREZ
MÓNICA YESINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy alto	/ Alto	Bajo	Muy bajo
----------	--------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta			criterios de especialidad							
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FACTORE ASOCIADOS (Son las características relacionadas al trato con el paciente)	Trato al paciente	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.						/		/		/	
		Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.				/		/		/		/	
		Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.						/		/		/	
	Actividades propias	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña						/		/		/	
		Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.						/		/		/	
		Examen Físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.						/		/		/	
		Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.						/		/		/	
			La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.						/		/		/	
		Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.				/		/		/		/	
		Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.						/		/		/	
		Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.						/		/		/	
		Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.						/		/		/	
	Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.						/		/		/		
		Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas						/		/		/		
	Con el tiempo	Tempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado				/		/		/		/	
		Tiempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado						/		/		/	
Aspectos tangibles	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto				/		/		/		/		
	Seguridad del niño	La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.						/		/		/		

 MONICA R.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

VARIABLE	DIMIENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE ESPECIALIDAD								
				SI	NO	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN Es la percepción de la madre del servicio prestado en la consulta de CRED.	Satisfacción del usuario externo	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.			↙		↙		↙		↙		



 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FACTORES ASOCIADOS Y SATISFACCIÓN

OBJETIVO: Verificar la existencia de los indicadores de evaluación.

DIRIGIDO A: Madres que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud
Ciudad Nueva.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : RAFAEL BERNABÉ NERY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Bajo	Muy bajo
----------	--------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR



Dra. Obsta. NERY RAFAEL BERNABÉ
COP. 3471

MATRIZ DE VALIDACION

E TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta			criterios de especialidad							
			Siempre	A veces	Nunca	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Trato al paciente	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.						✓		✓		✓	
	Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.				✓		✓		✓		✓	
	Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.						✓		✓		✓	
Actividades propias	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña						✓		✓		✓	
	Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.						✓		✓		✓	
	Examen físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.						✓		✓		✓	
	Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.						✓		✓		✓	
		La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.						✓		✓		✓	
	Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.				✓		✓		✓		✓	
	Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.						✓		✓		✓	
	Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolas.						✓		✓		✓	
	Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.						✓		✓		✓	
Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.						✓		✓		✓		
	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas						✓		✓		✓		
Con el tiempo	Tempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado						✓		✓		✓	
	Tempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado				✓		✓		✓		✓	
Aspectos tangibles	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto				✓		✓		✓		✓	
	Seguridad del niño	.La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.						✓		✓		✓	



 Dra. Ojeda NERY RAFAEL BERNABÉ

 C.O.P. 3471

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE ESPECIALIDAD							
				SI	NO	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN Es la percepción de la madre del servicio prestado en la consulta de CRED.	Satisfacción del usuario externo	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.			✓		✓		✓		✓	



FIRMA DEL EVALUADOR
 Dra. Obst. NERY RAFAEL BERNABÉ
 COP. 3471

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FACTORES ASOCIADOS Y SATISFACCIÓN

OBJETIVO: Verificar la existencia de los indicadores de evaluación

DIRIGIDO A: Madres que acuden al consultorio de CRED del Centro de Salud
Ciudad Nueva

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : LÓPEZ PUYCAN
LUIS ASUNCIÓN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
----------	------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta			criterios de especialidad									
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
FACTORES ASOCIADOS (Son las características relacionadas al trato con el paciente)	Trato al paciente	Trato cordial	Al ingresar al servicio de CRED le Enfermera(o) la saludó.						X		X		X			
		Personal correctamente uniformado	Considera que la Enfermera(o) esta uniformada y arreglada.						X		X		X			
		Identificación del niño y la madre	Cuando acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre.							X		X		X		
	Actividades propias	Demuestra profesionalismo	La enfermera (o) le explicó los procedimientos que le va a realizar a su niño o niña							X		X		X		
		Controla el peso y talla	La enfermera (o) le explicó sobre el progreso de su niño o niña en relación con el peso y talla.							X		X		X		
		Examen Físico	La enfermera (o) realizó la evaluación física.							X		X		X		
		Examen del desarrollo psicomotor	La enfermera (o) cuando evalúa al niño le muestra juguetes o pregunta si el niño realiza algunas actividades de acuerdo a su edad.								X		X		X	
			La enfermera (o) le sonríe y habla al niño o niña.								X		X		X	
		Informa la evolución del niño	La enfermera (o) le explica cómo se está desarrollando su niño.							X		X		X		
		Brinda consejería	Las orientaciones que brinda la enfermera (o) lo hacen con respeto, cortesía.							X		X		X		
		Responde preguntas y dudas de la madre	Durante la atención al niño o niña la enfermera (o) responde a sus dudas despejándolos.							X		X		X		
		Promoción de la salud	La enfermera (o) la educa sobre que alimentos debe consumir su niño, los cuidados a tener en cuenta.							X		X		X		
		Seguimiento en el cumplimiento de los controles del niño	La enfermera (o) muestra interés a que Ud. Asista en forma continua sus controles CRED.								X		X		X	
	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas									X		X		X		
	Con el tiempo	Tempo de espera	El tiempo que esperó Ud. Para ingresar a la atención de su niño o niña fue e adecuado							X		X		X		
		Tempo de consulta suficiente	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña es el adecuado							X		X		X		
	Aspectos tangibles	Infraestructura e implementación adecuada del consultorio	Considera que el ambiente donde fue atendido su niño es el correcto							X		X		X		
		Seguridad del niño	La enfermera durante la atención protege de las caídas a su niño o niña.							X		X		X		

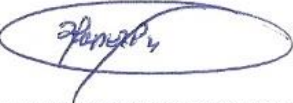


[Handwritten signature]

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE TESIS: FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS, EN EL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE ESPECIALIDAD								Observaciones y/o recomendaciones
				SI	NO	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN Es la percepción de la madre del servicio prestado en la consulta de CRED.	Satisfacción del usuario externo	Satisfacción en general de la consulta en consultorio de CRED	Se encuentra satisfecho.	X		X		X		X		X		



FIRMA DEL EVALUADOR





Ley de creación N°25350
12 de Noviembre de 1991

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CARTA DE PRESENTACIÓN

SEÑOR: GERENTE DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA

La Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presenta a la Bach. **MIRTHA LAURA MAMANI MORALES**, Registrado con código de Matricula N° 700113114, quien se encuentra siguiendo la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud y dentro del Plan de Estudios está llevando el curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación motivo por el cual la Maestrante está realizando su Tesis denominada "Factores asociados a la Satisfacción en Madres que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo del Menor de 5 años, en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, 2018" para obtener el grado de Magister; por lo que solicito se le pueda brindar las facilidades para que pueda Aplicar su encuesta.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

Tacna, 24 de abril del 2018

Atentamente;

UCV UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO


Mg. Patricia Mentaivo Chavez
Coordinadora - Sede Tacna

C.c. Archivo

Calle Cesar Faucheaux A - 2 - Cercado - Tacna
Telef. 052-413262



CONSTANCIA

LA GERENTE DEL CLAS C.S. CIUDAD NUEVA, HACE CONSTAR QUE LA:

LIC. ENF. MIRTHA LAURA MAMANI MORALES,

DESARROLLÓ LA INVESTIGACIÓN DENOMINADA: **"FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 5 AÑOS EN EL CENTRO DE SALUD DE CIUDAD NUEVA"**, DURANTE LOS MESES DE MAYO Y JUNIO DEL 2018.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA INTERESADA.

TACNA, 28 DE JUNIO DEL 2018



FOTOS DE EJECUCIÓN DE ESTUDIO



Con la Gerente explicando mi proyecto



Con el Jefe de Enfermería explicando mi Proyecto.



