



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza

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

**AUTORA:**

Reque Orreaga, Lorena Leandra (ORCID.0000-0003-3647-7479)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID. 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, que me da la fuerza para levantarme y continuar en cada caída u obstáculo que me presenta la vida. A mis padres: Wilson y Teresa, que de manera incondicional siempre me brindan su apoyo; son la fuente de inspiración en los momentos de oscuridad.

**Lorena**

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a nuestra asesora, Dra.: Patricia Rivera Castañeda, por brindarnos su apoyo académico y oportunas orientaciones durante el desarrollo de la investigación.

Agradecer a todos los profesores que durante todo el programa de la Maestría han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

Agradecimiento especial a Mis padres por su permanente motivación, y apoyo moral para culminar con éxito mi Maestría.

**Lorena**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de abreviaturas .....	v
Índice de tablas .....	vi
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>vii</b>
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	34

## Índice de abreviaturas

<b>DIRESA:</b>	Dirección Regional de Salud
<b>ENDES:</b>	Encuesta Demográfica y de Salud Familiar
<b>CRED:</b>	Control de Crecimiento y Desarrollo
<b>UNICEF:</b>	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
<b>MINSA:</b>	Ministerio de Salud
<b>OMS:</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>SIS:</b>	Seguro Integral de Salud
<b>MAIS:</b>	Modelo de Atención Integral de Salud
<b>MICRO RED:</b>	Redes de Salud

## Índice de tablas

Tabla 1. Madres que acudieron a CRED de Microred Contumaza enero – junio 2019 .....	15
Tabla 2:Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza .....	18
Tabla 3: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza .....	19
Tabla 4: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en Microred Contumaza	20
Tabla 5: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.	21

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño descriptivo .....	14
------------------------------------	----

## Resumen

En la presente investigación titulada: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza, tuvo como objetivo general Determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; es un estudio cuantitativo y descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, su población estuvo conformada por un total de 225 madres y la muestra fue de 143 personas involucradas en el estudio.

Tuvo como resultados que el 97.2% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 7% manifiesta que se sienten satisfechos y 2.1% señala estar medianamente satisfecho con la satisfacción de las madre.

Se concluye que en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; de un total de 143 encuestados, 139 de ellas se encuentran insatisfechos, 3 encuestado afirman estar medianamente satisfecho y 1 una persona se siente satisfecho. Se llega a la conclusión que la mayoría de las madres no se sienten satisfechas con el servicio.

**Palabras Claves:** Satisfacción de las madres, Calidad de atención, enfermería.

## **Abstract**

In the present investigation entitled: Mothers 'satisfaction with the quality of nursing care in the Cred clinic in Microred Contumaza, the general objective was to determine the mothers' satisfaction with the quality of nursing care in the CRED clinic in Microred Contumaza; it is a quantitative and descriptive study with a non-experimental cross-sectional design, its population was made up of a total of 225 mothers and the sample was 143 people involved in the study.

It had as results that 97.2% of the respondents feel dissatisfied, 7% state that they feel satisfied and 2.1% indicate that they are moderately satisfied with the mother's satisfaction.

It is concluded that in the CRED office in Microred Contumaza; Out of a total of 143 respondents, 139 of them are dissatisfied, 3 respondents state that they are moderately satisfied and 1 person feels satisfied. It is concluded that most mothers are not satisfied with the service.

**Keywords:** Mothers satisfaction, Quality of care, nursing.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo y crecimiento integral de los niños y niñas en el mundo es un derecho fundamental e inalienable, que los estados aboquen sus esfuerzos a mantener y proteger este derecho es fundamental para el logro de un desarrollo óptimo en la infancia, el capital humano es quizás el mayor bien que puede poseer cualquier país. En el consultorio crecimiento y desarrollo se llevan a cabo diversas actividades por la enfermera en busca de preservar este derecho fundamental; sin embargo debido a diferentes elementos la ejecución de las mismas no suelen tener el impacto esperado, habiendo diferentes variantes que reflejan el estado social, económico, cultural y psicológico de la sociedad, los padres de familia que acuden con su menores hijos, al consultorio de crecimiento y desarrollo poseen diversas características, por lo que es crucial interiorizar en ellos la gran importancia de acudir a los controles de sus niños de acuerdo al cronograma establecido.

Asimismo en la realidad problemática actualmente, a nivel nacional e internacional en los sistemas de salud, según la Organización Mundial de la Salud (2017) sostiene que alrededor de 155 millones de menores de cinco años padecen retraso en el crecimiento, mientras que 52 millones sufren de emaciación; sumado a ello 41 millones de niños tienen sobrepeso; constituyendo el 10% de la carga de mortalidad mundial. Esto indica que el crecimiento y desarrollo saludable de los niños debe ser una de las máximas prioridades para todas las sociedades, siendo fundamental que no sólo alcancen un desarrollo físico sino también psicológico y emocional.

En la región de América Latina y el Caribe, 3,6 millones de niñas y niños entre 3 a 4 años no tienen un desarrollo temprano adecuado para su edad. Los primeros años de vida son fundamentales. Sin embargo, no todos los niños están expuestos a experiencias tempranas que les permitan alcanzar su máximo potencial de desarrollo. Las niñas y niños que no reciben la nutrición y la estimulación que necesitan y/o están expuestos a la violencia, al abuso, a la negligencia y a experiencias traumáticas, enfrentan un mayor riesgo de tener un bajo nivel de desarrollo cognitivo, físico y emocional (UNICEF, 2016)

En el Perú, dentro de los Lineamientos de Política del sector Salud al 2021 señala “Un alarmante 43% de los niños menores de cinco años que viven en países de 10 ingresos bajos y medianos (en total, unos 250 millones de niños) están en

riesgo de tener un desarrollo inadecuado a causa de la pobreza y el retraso del crecimiento. Un mal comienzo en la vida puede afectar negativamente la salud, la nutrición y el aprendizaje. Estos efectos negativos se extienden a la edad adulta, resultando en bajos ingresos económicos y generando tensiones sociales (Ministerio de Salud, 2017)

El Ministerio de Salud (MINSA), en el año 2017, según Resolución Ministerial N° 537 – 2017 /MINSA, aprobó la “Norma técnica de Salud para el control de Crecimiento y Desarrollo del niño y la niña menor de cinco años”, norma donde se establece todas las actividades y/o intervenciones sanitarias que debe recibir el niño en todos los establecimientos de salud tanto públicos como privados, donde los profesionales de la salud que realicen el control de crecimiento y desarrollo tienen la responsabilidad de orientar a las madres y/o cuidadores responsables todas las intervenciones que debe recibir el niño , esto como parte del cuidado integral del niño.

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) en el 2017, menciona que el 58.7% de los niños de 36 meses cuentan con el control de crecimiento y desarrollo completo para su edad. Estos datos reflejan que un 41% no contarían con su control lo que podría deberse a la falta de concurrencia de la madre para sus controles. La misma encuesta ENDES muestra que un 34.1% de niños menores de 5 años sufren de anemia y un 12.9% de desnutrición crónica. Estos datos son suficientes para demostrar deficiencias en el desarrollo, debido a que el retardo en el crecimiento físico y la presencia de anemia son dos indicadores negativos para el desarrollo (INE, 2017).

La provincia de Contumazá es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca en Norte del Perú. Limita por el Norte con la provincia de San Miguel y la provincia de San Pablo; por el Este con la provincia de Cajamarca; por el Sur y por el Oeste con el departamento de La Libertad. Ubicación del Hospital: Los dos establecimientos de salud que se ubican en el distrito de Contumazá, pertenecen a la Micro Red de Salud Contumazá, por lo que las comunidades que pertenecen al Distrito, son todos los caseríos del distrito menos el caserío de Corrales de Chanta y jurisdicción y los Centros Poblados de Catuden y el Mote, más el caserío de Membrillar. En el centro de salud Contumaza en el servicio del consultorio de enfermería se observa que las madres acuden al

control de Crecimiento y desarrollo a los establecimientos y refieren: que muchas veces la enfermera no tiene paciencia, demora en atender a mi niño y encima te gritan no te explica cuando tienen alguna duda o cuando quieren saber sobre las vacunas”. Por lo tanto se observa demandas insatisfechas, las que deben ser identificadas plenamente a fin de plantear estrategias de mejora con el equipo de salud y minimizar los factores que dificulten una mayor cobertura de salud y una mejor calidad de atención de enfermería.

De esta manera se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de Microred Contumaza?

La investigación se justifica porque brinda información actualizada al establecimiento de salud, plantear mejoras en el servicio de crecimiento y desarrollo, formular planes y estrategias de educación continua en el personal de enfermería para que brinde una atención con calidad a los usuarios y sus madres, el cual es sin duda alguna un problema central en la gestión de los servicios de enfermería, sobre todo con los pacientes cuya salud debe ser protegida y promovida.

Tiene como objetivo general; Determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; asimismo como objetivos específicos, Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.

Tiene como hipótesis única; La satisfacción de las madres es alto sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza.

## II. MARCO TEÓRICO

De tal manera que como antecedentes internacionales tenemos a: Gonzáles , Aldana, & Mendoza (2017) en Brasil, la investigación titulado “satisfacción de padres de niños (as) que asisten al programa de CRED de un establecimiento de salud de Sincelejo. Resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso. Las conclusiones fueron: La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

Pasten (2017) Bolivia, en la investigación titulada: Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. Entre los resultados más relevantes se obtuvieron mayor afluencia de mujeres jóvenes y en edad reproductiva, mayor oportunidad educativa para varones que las mujeres y entre éstas con mayor oportunidad de 7 mujeres jóvenes que adultas. Se concluye que información desde la perspectiva del/la usuario/a, no siempre se obtienen todos los datos de instrumentos implementados previamente elaborados con la perspectiva del empleador/funcionario que pueden ser diferentes a la perspectiva del usuario/a respecto a un servicio o producto.

Maggi (2018) Ecuador, en la investigación titulada: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Asimismo; Manuel (2019) en su investigación titulada: Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - centro de salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018. Como resultado, en relación a las características generales de las madres, la mayoría tienen edades entre 20 a 29

años (50.35%) con grado de instrucción secundaria (63,91%). Concluyéndose que la calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con la satisfacción con el control del crecimiento y desarrollo en madres de familia que acuden al Centro de Salud Ciudad de Dios, es decir que a mayor o mejor cuidado enfermero, mayor satisfacción de las madres ( $P < 0,01$ ).

De tal manera que; Albornoz & Arica (2018) en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017. Resultados: El 51,2% (41) de madres tienen un nivel de satisfacción medio. El 46,3% (37) satisfacción alta y el 2.5% (2) satisfacción baja. Conclusiones: la mayoría de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de enfermería.

Quispe (2018) en su investigación titulada: Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión Humana el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. Llegando a la conclusión, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media

Asimismo las teorías relacionadas al tema tenemos como: La satisfacción del usuario; implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios

sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (Andía, y otros, 2012).

De tal manera que la satisfacción frente a la atención de enfermería según, Duran (2010) señala que la satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas del paciente. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

La evaluación del cuidado de enfermería, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción que el paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas; y esta está relacionada con el grado de satisfacción que tenga (Duran 2010).

La satisfacción según; Corbella & Saturno (2011) se puede definir como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario" La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo ésta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado. Es necesario que el profesional de enfermería conozca la percepción del usuario, sobre la calidad de cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose este como un proceso de interacción, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

El contacto que tenga la persona con la institución prestadora de servicios de salud y la comunicación con el personal de enfermería, es de suma importancia para mejorar la calidad de los servicios. Por consiguiente, el usuario debe ser capaz de ver los procesos que se adelantan para mejorar la calidad servicios y con esto

se pretende mejorar la satisfacción de la persona frente a la atención de enfermería. La satisfacción del usuario con el que recibe cuidado de enfermería, está relacionado, directamente con la calidad, ya que esta requiere, tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad y efectividad, entre otros. Por ende, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario (Colegio de Enfermeros del Perú, 2010).

Por lo tanto en la variable calidad; Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente.

Ponce, Reyes, & Ponce (2014) afirma que la calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

Herrera (2010) señala que la calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

- Estructura: referido a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.
- Proceso: corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.
- Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

En la calidad de atención en salud; según, Donabedian (1984) fue una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como

“aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian, asimismo afirma que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”.

Por lo tanto en esta teoría de la calidad de atención de enfermería; según Vilchez & Gorriti (2015) quien define la calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos.

Se dice que “el ejercicio profesional de enfermería ha tenido a través del tiempo un ideal de calidad”. Todo sistema de salud tiene objetivos definidos que se orientan a ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes. La calidad en un sistema de salud implica además que responda a las exigencias y necesidades de los usuarios.

El trabajo de enfermería en las instituciones de salud no refleja en su mayoría el compromiso profesional ni vocacional, las causas pueden ser multifactoriales, observándose un desempeño rutinario, teniendo el personal capacidad para ofrecer algo más. Existen dos panoramas distintos en el rol de enfermería. De un lado están las enfermeras dedicadas, comprometidas que se esfuerzan por dar el mejor servicio, que buscan su desarrollo profesional, que agregan valor en sus procesos, que sugieren e innovan y luchan. Por el otro lado se ve enfermeras con falta de compromiso con su trabajo, las que son agresivas con los pacientes, las que son conformistas, etc.

La calidad en los servicios de enfermería es cumplir en forma sistemática los requerimientos que solicitan nuestros pacientes, proporcionando una atención de enfermería orientada a satisfacer sus necesidades o expectativas, aplicando los

conocimientos, habilidades y técnicas de enfermería en el proceso, transformando los insumos y agregando valor, de tal forma que se entreguen salidas satisfactorias.

Como dimensiones de la calidad; tenemos a: Según el Ministerio de Salud existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación cuando propone tres dimensiones:

- Los aspectos técnicos de la atención.
- Las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario.
- El contexto o entorno de la atención.

Estas dimensiones, según el Ministerio de Salud, se expresan en la dimensión técnico-científica, humana y la dimensión del entorno de la calidad (DIRESA, 2016)

Asimismo la dimensión técnico-científica; Dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los (Donabedian 2010)

Dueñas (2010) afirma que en esta dimensión técnico científica de la calidad, el usuario tiene poca capacidad y posibilidad de evaluar y calificar, por lo cual presupone que la institución como mínimo es la que garantiza estos aspectos y son las entidades de control y las agremiaciones científicas las llamadas a verificar que los profesionales y las instituciones de salud cumplan con los parámetros mínimos que garanticen a la sociedad servicios seguros y con un mínimo de estándares.

De tal manera que en la dimensión humana; Para Dueñas (2010) señala que especialista en Auditoria de Servicios de Salud, hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la

dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano.

El humanismo según Kosier (2009) menciona que es una preocupación por los atributos humanos por aquellas características que se consideran humana. Algunos de estos atributos son universales como la empatía, la compasión, la simpatía hacia las demás personas y el respeto por la vida. El humanismo ha recibido una atención creciente en enfermería como respuesta a los avances tecnológicos que han afectado al ejercicio de la enfermería. El humanismo en enfermería se refiere a la actitud y el enfoque del cliente y de las personas reconociéndolas como seres humanos.

La enfermera que adopta un enfoque humanista en el ejercicio de enfermería tiene en cuenta todo lo que sabe sobre la persona: pensamiento, sentimientos, valores, experiencias, gustos, deseos, conducta y cuerpo. Este enfoque se caracteriza por la comprensión y la acción. La comprensión requiere de capacidad de escuchar a otro y de percibir los sentimientos de esa persona. La acción requiere la capacidad de responder a otro con sinceridad y cariño para promover un bienestar óptimo.

Según, Watson (2013), “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe, saludar al paciente y familiar, llamar por su nombre al paciente y familiar, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación en forma clara y fácil de entender, con el paciente y familiar, presentarse por su nombre cuando le atiende y respetar su privacidad al realizar algún procedimiento y tratamiento. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente.

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.

- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.

- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (DIRESA, 2016).

En la dimensión de entorno; según, Marriner & Raile (2011) en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería” Florence Nightingale es la matriarca de la enfermería moderna, desarrollando su teoría que se centra en el entorno. En ésta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Murray y Zentner definen entorno como el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno.

Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno. La preocupación de Nightingale sobre la necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía no sólo a las instalaciones de los hospitales de Crimea y Gran Bretaña sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable.

Donabedian (2000) refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad.

Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable.

La dimensión está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

En la Norma Técnica de Control de Crecimiento y Desarrollo N° 087-2010 DEL MINISTERIO DE SALUD.

El desarrollo integral de la infancia es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social, elementos considerados principales y necesarios para romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas de inequidad. El crecimiento se expresa en el incremento del peso y la talla. Desarrollo es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la vida intra-uterina, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño.

En el Manual de Procedimientos para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño; En estos últimos años, el país ha tenido que enfrentar múltiples problemas en todos los sectores, con un período de grandes restricciones económicas, pero sin embargo tenemos que reconocer que durante este tiempo se ha registrado un avance significativo en la oferta de servicios de salud de la Madre y niño a través del Seguro Integral de Salud (SIS).

La presente guía tiene por finalidad orientar las acciones Técnicas y Administrativas enfocando el nuevo Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) dirigido al grupo etario menor de 9 años, que según normatividad, está relacionado

a la promoción de la Salud, prevención de enfermedades, recuperación del daño y seguimiento de los casos captados durante una precoz intervención.

El papel del sector salud ante el proceso de crecimiento y desarrollo de los niños es de acompañamiento y evaluación del mismo, así como de promover los vínculos afectivos, condiciones físicas, sociales, políticas y culturales que conlleven a optimizar este proceso.

Asimismo el Control del Crecimiento y Desarrollo del Niño y Niña, señala que es el conjunto de actividades periódico y sistemático del crecimiento y desarrollo del niño de cero a nueve años, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud a través de un monitoreo o seguimiento adecuado en la evolución de su crecimiento y desarrollo, así como consideramos la promoción de la salud física, mental, emocional y social.

Es realizado por personal de salud adecuadamente capacitado, sensible, con actitudes y comportamientos apropiados. Teniendo en cuenta las necesidades, características y capacidades de la familia, respetando el contexto socio cultural. Es participativo, es decir permite establecer una relación de respeto y confianza con la madre para que ella pueda expresar sus problemas, sentimientos y motivaciones. Involucrando al padre y a la familia en las responsabilidades del cuidado de la niña y el niño.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de diseño

El tipo de investigación fue cuantitativa y descriptiva

**Cuantitativo:** La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población (Hernández et al, 2009).

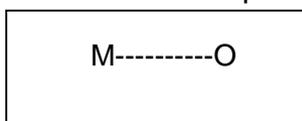
**Descriptivo:** Explica que los estudios descriptivos indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población en estudio.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal

No experimental; porque, se identificó un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio y se procedieron a la observación de los datos. Por lo tanto diseños no experimentales son aquellos que se efectuaron sin la manipulación deliberada de variables (Hernández et al, 2009).

Figura 1: Diseño descriptivo



M= muestra del familiar

O=Diagnostico de la satisfacción

Los estudios transversales se utilizaron cuando el objetivo fue analizar los datos obtenidos de un grupo de sujetos. Las encuestas y los censos son estudios transversales (Hernández et al, 2009).

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable:** Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería

**Definición conceptual:** Es la atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener,

mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos.

**Definición operacional:** Estas variables serán medidas por una encuesta de elaboración propia y será validado por tres expertos.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Estuvo conformada por un total de 225 madres que acuden a consulta externas entre los meses de enero a junio del 2019

**Tabla 1.** Madres que acudieron a CRED de Microred Contumaza enero – junio 2019

Mes	Total
Enero	35
Febrero	34
Marzo	42
Abril	40
Mayo	38
Junio	36
Total	225

#### Muestra

La muestra fue establecida mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$= \frac{225 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times n(225 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 143$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 225 madres y se ha obtenido muestra equivalente a 143 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación

#### Criterios de selección

Criterios de inclusión (Madres que se atienden en Microred Contumanza; Madres que firmen el consentimiento informado)

Criterios de exclusión (Madres que no se atienden en el establecimiento; Madres que no tienen conocimiento del tema)

Se utilizara el muestreo probabilístico, porque la muestra será elegida de acuerdo a los criterios de selección.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta, estadísticamente será la técnica que se empleó para obtener información ya que tuvo una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permitió su tratamiento informático y la generalización de los mismos. Asimismo se utilizó una encuesta a las madres del Microred Contumaza

Por lo tanto los procedimientos para la recolección de datos tenemos:

Técnica: Utilizada para el recojo de la información de la presente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta la cual va permitir recoger la información sobre las características de los trabajadores que formaron parte de esta investigación utilizando para ello procedimientos de interrogación (Muñoz, 2011, p. 35).

Instrumento: El “tipo de instrumento que se utilizó fue el cuestionario “para lo cual se elaboró un conjunto de preguntas cerradas con alternativas de elección múltiple, con la finalidad de obtener información sobre las variables que son objeto de investigación” (Muñoz, 2011, p. 67).

Validez: se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables pertinentes. En ese sentido, se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014), en este estudio se utilizará una encuesta para ambas variables en estudio, estos instrumentos pasaran por la validación de juicio de expertos, ya que será una encuesta de elaboración propia.

Confiabilidad: Por lo cual el cuestionario se aplicó una prueba piloto, esta prueba consistió en tomar una parte de la población para determinar si el instrumento es confiable, haciendo uso del programa SPSS 22, y se determinó el alfa de crombach lo cual estableció la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimiento**

Aprobación del proyecto por la Universidad Cesar Vallejo; carta dirigida a la persona encargada de la Microred Contumaza; se redactará un consentimiento informado para que sea más confiable los datos que se obtendrá de la encuesta aplicada a las personas involucradas, dicho informe será de mucha ayuda a nuestra investigación.

Una vez recopilados los datos a través del instrumento de campo (cuestionario) estos serán procesados y sistematizados en tablas y gráficos estadísticos para su posterior análisis en interpretación, para lo cual se hará uso de la hoja de cálculo Excel y éstos se ingresaran a una base creada en una hoja de cálculo.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Mediante los métodos de análisis de datos prepara la información obtenida de la exploración se utilizó el manejo factual de la variante 22 de programación de SPSS y los resultados se manejaron en tablas y gráficos que detallan las frecuencias y las tasas; y para la prueba de la Hipótesis, se utilizó la prueba medible de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Principio de autonomía: este principio se aplica a todos trabajadores que desean participar en este estudio, y que pueden colaborar con sus respuestas y a la vez si quieren también se pueden retirar en cualquier momento.

Principio de Beneficencia: este principio no perjudica a las personas involucradas, ya que es importante saber de este sistema.

Principio de Justicia: La justicia como un principio ético para la profesión consta en reconocer que todas las personas tienen el derecho equitativo a los beneficios de la psicología, por lo que se procura brindar de forma equilibrada la misma calidad en los procesos, procedimientos y servicios. Esto significa que las personas que tienen derecho a la salud deben recibir igual cantidad y calidad de servicios y recursos. Y las personas, con necesidades mayores que otras, deben recibir más servicios que otros de acuerdo con la correspondiente necesidad.

Las personas que participan en este estudio, su identidad será reservada y la información recopilada será para el beneficio de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	139	97.2
Medianamente Satisfecho	3	2.1
Satisfecho	1	.7
Total	143	100.0

Fuente: Madres del consultorio de CRED en Microred Contumaza

El 97,2% de las madres se sienten insatisfechas con la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza, el 2,1% indicó una satisfacción media con la calidad y sólo el 0,7% se siente satisfecho.

**Tabla 3**

*Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	131	91.6
Medianamente Satisfecho	12	8.4
Satisfecho	0	0.0
Total	143	100.0

Fuente: Madres del consultorio de CRED en Microred Contumaza

El 91,6% de las madres manifestó insatisfacción con la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza, el 8,4% tiene una mediana satisfacción y no se encontró niveles de satisfacción referente a la dimensión técnico-científico.

**Tabla 4**

*Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en Microred Contumaza*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	133	93.0
Medianamente Satisfecho	9	6.3
Satisfecho	1	.7
Total	143	100.0

Fuente: Madres del consultorio de CRED en Microred Contumaza

El 93% de las manifestó insatisfacción respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza, el 6,3% presentó satisfacción media de la dimensión humana y un 0,7% sitió satisfacción.

**Tabla 5**

*Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	140	97.9
Medianamente Satisfecho	1	.7
Satisfecho	2	1.4
Total	143	100.0

Fuente: Madres del consultorio de CRED en Microred Contumaza

El 97,9% de las madres se mostró insatisfecha respecto a la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza, el 1,4% indicó satisfacción, mientras el 0,7% manifestó satisfacción media.

## V. DISCUSIÓN

Las madres que asisten a los consultorios de CRED, cumplen un rol importante en la lucha contra los problemas nutricionales en los niños, permitiendo cortar con el círculo vicioso que mantiene a generaciones de familias con afectaciones nutricionales crónicas. Al acudir la madre al consultorio recibe consejerías sobre los cuidados fundamentales en la infancia, adquiriendo nuevos conocimientos que la llevarán a realizar mejores prácticas para el cuidado de su hijo tanto en la parte nutricional, desarrollo psicomotor.

La discusión empieza con el análisis del objetivo general; Determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.

En la tabla N°2; el 97.2% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 7% manifiesta que se sienten satisfechos y 2.1% señala estar medianamente satisfecho con la satisfacción de las madre. Estos resultados coinciden con Albornoz & Arica (2018) en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa Los Angeles, afirma que se concluye que las percepción de las madres acerca de la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo es medianamente favorable en un 50%, un 31% de madres percibió como favorable y un 19 % como desfavorable. Por lo tanto coincide con Quispe & Ramos (2016) en Arequipa – Perú, quien realiza el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años”, siendo una de sus conclusiones que el nivel de satisfacción de las madres fue media en el 86,7%, en la dimensión humana obtuvo que el 73% tiene nivel de satisfacción media.

Asimismo Huamán (2017) señala que la satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos. Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo éstos factores se puede brindar una atención con 26 calidad. Por ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la

satisfacción de los usuarios. El usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones e calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho.

Desde el punto de vista del usuario, según el MINSA (2014) señala que el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario, de tal manera que la satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas.

Por lo mismo dentro de los lineamientos de política de salud se establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a la diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Igualmente, es claro que el monitoreo de la calidad de la atención debe complementarse con información que recoja la perspectiva de los usuarios, a fin de lograr el propósito de la integralidad de las acciones. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (Herrera, 2010).

En el primer objetivo específico; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.

En la tabla N°3, el 91.6% señala que se encuentran insatisfechos, el 8.4% de las encuestadas afirman estar medianamente satisfechos con la satisfacción de las madres en la dimensión técnico científica. Estos hallazgos coinciden Gonzales Et al (2017) atisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo; sobre la percepción de las madres acerca del nivel de satisfacción con la calidad de atención enfermería se encontró que la mayoría percibe como medianamente favorable. En cuanto a las dimensiones evaluadas, en la dimensión técnico – científica, el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18.8% (15) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana, el 52.5% (42) tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión entorno, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo. Lo anterior, es el reflejo de ciertas características en la atención del profesional de enfermería en el consultorio CRED, porque al ingresar al consultorio saluda a la madre, ante alguna preocupación o molestia con respecto a su niña, la madre se siente escuchada y atendida, el consultorio le brinda comodidad para la atención de su niña. La explicación porque el nivel de satisfacción no es favorable completamente, podría deberse a la dimensión técnico-científica, que según evidencia estadística obtuvo bajo porcentaje de satisfacción, lo que implica que la enfermera debe mostrar mayor interés, amabilidad, brindar mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo, lo cual en algunas oportunidades se ve limitado por la gran demanda de pacientes y los excesivos registros de enfermería en la consulta.

Por lo mismo, comparando con Maggi (2018) en su Investigación sobre Calidad de atención en Enfermería y su influencia en el nivel de satisfacción de las madres, se encontró que los indicadores de la calidad técnico científica que influyen en el nivel de satisfacción, evidenciaron todos los porcentajes estadísticamente significativos, indicando que las madres tienen un buen nivel de satisfacción en la dimensión Técnico Científica. Ello indica que no existe similitud con el presente

estudio; debido a que el estudio evidencia que las enfermeras que trabajan en el centro de salud Characato de Arequipa entienden que es una dimensión central de la calidad y hacen referencia a su nivel de conocimiento para abordar los problemas de salud y así brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Por lo tanto la dimensión técnico-científica está dada por el nivel de competencia de las enfermeras que comprende lo estrictamente científico la cual está regulada académicamente con el cumplimiento de las normas y las guías de procedimientos o atención que reúnen ciertos criterios, según los cuales la atención de enfermería debe ser efectivo, y por lo mismo es la característica más aceptada y menos discutida al hablar de calidad.

En el análisis del segundo objetivo específico; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.

En la tabla N°4, el 93.3% de los encuestados señalan que se encuentran insatisfechos, el 7% de ellas afirman sentirse satisfecho y el 6.3% se sienten medianamente satisfecho. Estos hallazgos concuerdan con Herrera (2010) afirma que a partir de los resultados del presente estudio se puede inferir que la satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera a sus hijos, refleja una atención con pocos atributos de calidad, ya que satisface medianamente las necesidades, expectativas y aspiraciones de las madres, tanto reales como percibidas, así mismo se puede afirmar que la enfermera no está brindando un atención equilibrada, centrándose en un exquisito trato personal y dejando de lado sus conocimientos.

Por otro lado para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos, el que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones; la dimensión humana, la dimensión técnico científico y la dimensión entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad. Con respecto a la dimensión humana; donde se encontró que el 61.1% presentó satisfacción completa, 31.4% satisfacción media y solo el 7.4% insatisfacción. Estos resultados podrían ser explicados en el hecho de que la mayoría de madres consideran que las enfermeras son amables con sus hijos y con ellas; porque al ingresar al consultorio las saludan, ante alguna molestia con

respecto a su niño o niña, la madre se siente escuchada y atendida; son consideradas y explican la condición y el cuidado en términos entendibles. Del mismo modo, no se puede dejar de mencionar que hubo insatisfacción en las madres, en relación al ítem que se refiere a que las enfermeras no muestran y no brindan importancia a los problemas de conducta de su niño(a) como llanto u otros; lo cual es preocupante debido a que el llanto en un niño, puede evidenciar infinitas causas; como, violencia, algún malestar, o simplemente la indiferencia de la enfermera antes estas situaciones. Los resultados encontrados en la presente investigación en relación a la dimensión Humana, son similares con los reportados por Arica y Albornoz quienes obtuvieron, que el 52.5% presentó un nivel de satisfacción alto, seguido de un 47.5% con satisfacción baja(3); este hecho podría deberse a que se tomó como sujetos de estudio a madres de niños de 6 a 24 meses, donde el profesional de enfermería será más cuidadoso ante niños de menor edad, y que en ambos estudios la enfermera saluda a la madre y se siente escuchada. Según Jean Barret, la dimensión humana expresa la comprensión del paciente como la clave para una buena atención, lo que implica saber que como el ser humano tiene necesidades, por ello la enfermera debe, saludar al paciente y familiar, llamar por su nombre al paciente y familiar, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación en forma clara y fácil de entender. A partir de lo antes expuesto se puede afirmar que la dimensión humana es de suma importancia ya que la razón de ser de los servicios de salud y los consultorios de salud de primer nivel es brindar una atención de calidad y garantizar la salud del niño(a), es decir colocarnos en el lugar de la madre y de su niño(a) buscando satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas. también es la que mayor satisfacción obtuvo, los resultados son muy relevantes, lo cual es bueno debido a que es la dimensión que tiene una importancia máxima en la evaluación de la atención de calidad, debido a que es el vehículo para llevar a cabo una atención técnico científico correcta, ya que a través del intercambio de palabras y buen trato, la madre del niño comunica la información necesaria respecto a sus hijos lo que permite que se seleccionen los métodos de atención más adecuados, y porque a través de esta dimensión la madre se sentirá más motivada para que retorne al siguiente control CRED.

En el análisis del tercer objetivo específico; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en Microred Contumaza

En la tabla N°5; el 97.9% de las encuestadas señalan estar insatisfechos, el 7% de ellas afirman estar medianamente satisfecho y 1.4% de las encuestadas señalan estar satisfecho. Estos hallazgos coinciden Manuel (2019) se encontró, el 51.8% manifestaron satisfacción media, 48.1% manifestaron estar completamente satisfechas, mientras que en el nivel de insatisfacción no se registraron ningún referente. Estos resultados podrían ser explicados en el hecho de que las madres consideran que el consultorio se encuentra mayormente limpio, existe decoración, la iluminación y amueblado es adecuada durante la atención; por otro lado, no se puede ignorar que el nivel de satisfacción es media debido a que las madres manifestaron que el consultorio de CRED no cuenta con un espacio destinado para el lavado de manos, y si cuenta con un espacio de tamizaje de anemia, no es utilizado por la profesional, según la observación de las madres. Los resultados del presente estudio respecto a la dimensión Entorno, no concuerdan con los resultados encontrados por Coronado y Vásquez, cuyos resultados muestran que el 83% manifestaron estar muy satisfechas, 16% manifestaron estar satisfechas y escasamente el 1% insatisfechas; evidentemente existe una diferencia muy notoria, debido a que se desarrolló en diferentes contextos sanitarios, y que la infraestructura de un consultorio es distinta al de un hospital. La dimensión Entorno de la calidad de atención que brinda la enfermera implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, la preocupación de Nightingale sobre la necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía a las instalaciones de los servicios de salud, Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable, que disponía de cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz.

## **VI. CONCLUSIONES**

Mediante los resultados se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. En el consultorio de CRED en Microred Contumaza; de un total de 143 encuestados, 139 de ellas se encuentran insatisfechos, 3 encuestadas afirman estar medianamente satisfechas y 1 una persona se siente satisfecha. Se llega a la conclusión que la mayoría de las madres no se sienten satisfechas con la calidad de atención que ofrece la enfermera.
2. En el consultorio de CRED en Microred Contumaza, de un total de 143 encuestadas, 131 de ellas se encuentran insatisfechas, 12 madres afirman estar medianamente satisfechos. Por lo cual se concluye que la mayoría de las madres atendidas no se sienten satisfechas con la atención de enfermería con respecto a la dimensión técnico científica.
3. En el consultorio de CRED en Microred Contumaza; de un total de 143 madres encuestadas, 133 de ellas afirman sentirse insatisfechas, 9 de ellas se sienten medianamente satisfecha y 1 una sola persona se siente satisfecho. Por lo que se concluye que las madres no se sienten satisfechas con la atención de enfermería en la dimensión Humana.
4. En el consultorio de CRED en Microred Contumaza; de un total de 143 encuestadas, 140 madres se sienten insatisfechas, 2 de ellas satisfechas y 1 se sienten medianamente satisfecha. Por lo que se concluye que las madres no se sienten satisfechas con la atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al jefe encargado del establecimiento establecer políticas de capacitación orientadas a la calidad de atención para contribuir con la satisfacción de las madres.
2. Se sugiere al personal de enfermería Implementar estrategias para reforzar su capacitación, orientada a brindar una mejor calidad de atención, para contribuir a la mejora de la satisfacción de la madre. Y enfocar su labor en reforzar sus capacidades en las dimensiones Técnico Científico y Entorno, enfatizándose en la práctica del lavado de manos y uso de materiales o juguetes cuando corresponda durante la evaluación del niño, con el fin de mejorar la calidad de atención en beneficio de la salud de los niños y niñas.
3. Se recomienda al profesional de enfermería debe diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato y satisfacción del usuario, para contribuir a la mejora de la calidad de la atención del binomio madre-niño.
4. Se recomienda orientar a las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y desarrollo sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas.

## REFERENCIAS

- Abizanda, R. (2010). Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Ed. Edika- Med.
- Albornoz, D., & Arica, D. (2018). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa Los Angeles. Rimac. Tesis post grado , Universidad Privada Norbert Wiener , Lima . Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M., & Romero , Z. (Abril de 2012). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm).
- Caizabanda , L. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría . Ecuador.
- Calientos, H. (2012). Programa de Especialización Profesional. Administración y Gestión. Obtenido de Servicios de Salud.
- Cantú , H. (2010). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2010). Calidad del Cuidado Enfermero. 36-37.
- Corbella, A., & Saturno, P. (2011). La garantía de la calidad en atención primaria de Salud. Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 397-9.
- DIRESA. (2016). Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
- Donabedian , A. (2000). El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana.

- Donabedian , A. (2009). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectiva en Salud Pública. Instituto en Salud Pública.
- Donabedian , A. (2010). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México, 32(113-117), 114.
- Donabedian. (1984). La calidad de la atención médica, Definición y métodos de evaluación. México: Editorial la prensa Médica Mexicana.
- Dueñas, O. (2010). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 3-4.
- Duran , V. (2010). El Cuidado Pilar fundamental de Enfermería.
- Gonzáles , D., Aldana, M., & Mendoza, K. (2017). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre, 3(1), 18-25. Obtenido de <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- Herrera, L. (2010). Normas de Gestion de La Calidad Del Cuidado Enfermero. Obtenido de <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasgoce.pdf>
- Huamán, A. (2017). Satisfacción del usuario de los servicios de salud. Bolivia .
- INE. (2017). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1525/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html)
- Kosier , B. (2009). Conceptos y temas en la práctica de enfermería (2 da Edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Manuel, J. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo centro de salud ciudad de Dios Arequipa 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marriner , A., & Raile, M. (2011). Modelos y teorías en enfermería. (4ta Edición ed.). España: Harcourt Brace.
- Ministerio de Salud. (2010). Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Obtenido de R.M.-N°990-2010/MINSA Lima-Perú.
- Ministerio de Salud. (2014). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Obtenido de Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de servicios de salud.
- Ministerio de Salud. (2017). Lineamientos de política del sector salud al 2021.
- Ministerio de salud. (2017). Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo. Lima -Perú.
- Obando , F. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis post grado , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- OMS. (2014). Calidad de Atención de Enfermería. Revista de salud.
- Pasten, W. (2017). Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. Tesis post grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. (2014). Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad.
- PRRAC. (2015). Estudio Satisfacción de Usuarios Unidades de Salud. 4.
- Quispe, M. (2018). Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe M., Ramos W., en el año 2016, en Arequipa – Perú, quien realiza el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años”
- Rodríguez, O. (2012). Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud. Manual de Procedimientos de Rehabilitación MINSA.
- Rousse. (2006). El Pequeño Larousse Ilustrado (5 edición ed.). México.
- UNICEF. (2016). Desarrollo de la primera infancia. Obtenido de América Latina y el Caribe.
- Vilchez, R., & Gorriti, S. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. 2(1), 69-77. Obtenido de [http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-3061](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-3061)
- Watson, J. (2013). Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Revista de Actualizaciones en enfermería(4). Obtenido de <http://colombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermería/ve104/trabajoslibres>

**ANEXOS**  
**Matriz de operacionalización de variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<p style="text-align: center;"><b>Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería</b></p>	<p style="text-align: center;">Es la atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos.</p>	<p style="text-align: center;">Estas variables serán medidas por una encuesta de elaboración propia y será validado por tres expertos.</p>	<p style="text-align: center;">Técnico-Científica</p>	Control de peso y talla	<p>Encuesta de elaboración propia Escala Likert</p>
				Informe de evolución del niño	
				Realiza examen físico	
				Realiza desarrollo psicomotriz	
				Orientación integral	
				Derivación al especialista	
				Continuidad	
				Seguridad	
			Integralidad		
			<p style="text-align: center;">Humana</p>	Respeto	
				Información	
				Interés	
				Amabilidad	
			<p style="text-align: center;">Entorno</p>	Comodidad	
				Ambientación	
Limpieza					
Orden					
Privacidad					
Confianza					

## Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta sobre el Nivel de Satisfacción de las madres en el consultorio de CRED de Microred Contumaza

#### Datos generales

Edad:

#### INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, su edad es muy importante, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre    2. A veces    3. Nunca

	Ítems	1	2	3
<b>Dimensión: Humana</b>				
1	Al ingresar al consultorio de CRED de Microred Contumaza, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).			
3	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
4	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado			
5	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño			
6	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
8	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros.			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
<b>Dimensión: Técnico-Científico</b>				
10	La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño (a).			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).			

12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
13	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).			
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
<b>Dimensión: Entorno</b>				
21	El consultorio de CRED de Microred Contumaza es limpio y ordenado.			
22	El consultorio de CRED de Microred Contumaza esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED de Microred Contumaza son seguras para tu niño(a).			
25	El consultorio de CRED de Microred Contumaza cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

## Calculo del tamaño de la muestra

### Muestra

La muestra fue establecida mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$= \frac{225 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times n(225 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 143$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 225 madres y se ha obtenido muestra equivalente a 143 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación

## Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1. NOMBRE DEL JUEZ	Abel Eduardo Chavarry Isla
2. PROFESIÓN	Médico Cirujano
TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en servicios de salud
ESPECIALIDAD	Auditoría médica
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	5 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hospital Regional Lambayeque
CARGO	Jefe del SIS
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DE MICRORED CONTUMAZA</b>	
3. NOMBRE DEL TESISISTA:	Br. Lorena Reque Orreaga
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de Microred Contumaza
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**Nivel de satisfacción de las madres****Dimensión: Humana**

<p>1. ¿Al ingresar al consultorio de CRED de Microred Contumaza, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿La enfermera la trata con respeto durante la consulta?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

**Nivel de satisfacción de las madres**

**Dimensión: Humana**

<p>1. ¿Al ingresar al consultorio de CRED de Microred Contumaza, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿La enfermera la trata con respeto durante la consulta?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>5. ¿La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

Dimensión: Técnico- científico	
<p>10. ¿La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño (a)?.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Rediseño nuevas estrategias de acuerdo La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿La enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>16. ¿La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p><b>Dimensión: Entorno</b></p>	
<p>21. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza es limpio y ordenado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>22. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza está adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) "colores, adornos, luz y calor?"</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Las condiciones físicas del consultorio de CRED de Microred Contumaza son seguras para tu niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p style="text-align: center;"><b>PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p style="text-align: center;">N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>7. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>8. OBSERVACIONES</b></p>	

GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL REGIONAL LAMATEGUI  
  
 Dr. Abel Chavarry Jala  
 C.R.M.P. 22072  
 ASESORÍA E INNOVACIÓN E USUARIO  
 IIR2 Experto

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1. NOMBRE DEL JUEZ	Miguel Delgado Valera
2. PROFESIÓN	Médico Cirujano
TITULO Y/O GRADO ACADEMICO OBTENIDO	Magister en Gerencia de servicios de salud
ESPECIALIDAD	Auditoria médica
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	8 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Clínica San Juan de Dios
CARGO	Médico
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DE MICRORED CONTUMAZA</b>	
3. NOMBRE DEL TESISISTA:	Br. Lorena Reque Orreaga
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de Microred Contumaza
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>Nivel de satisfacción de las madres</b>	
<b>Dimensión: Humana</b>	
<p>1. ¿Al ingresar al consultorio de CRED de Microred Contumaza, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                  TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                  TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿La enfermera la trata con respeto durante la consulta?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                  TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                  TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>5. ¿La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

Dimensión: Técnico- científico	
<p>10. ¿La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño (a)?.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Rediseño nuevas estrategias de acuerdo La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿La enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>16. ¿La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p><b>Dimensión: Entorno</b></p>	
<p>21. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza es limpio y ordenado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>22. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza está adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) *colores, adornos, luz y calor?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Las condiciones físicas del consultorio de CRED de Microred Contumaza son seguras para tu niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p style="text-align: center;"><b>PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p style="text-align: center;">N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>7. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>8. OBSERVACIONES</b></p>	

  
**SELLO Y COLEGIATURA**  
 Miguel Delgado Valera  
 Mg. en Gerencia en Servicios de Salud  
 C.M.P. 4885

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Carlos Alberto Ruiz Delgado
<b>2. PROFESIÓN</b>	Médico Cirujano
<b>TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Magister en Gerencia de servicios de salud
<b>ESPECIALIDAD</b>	Cirugía general
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)</b>	10 años
<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Hospital Regional Lambayeque
<b>CARGO</b>	Médico
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DE MICRORED CONTUMAZA</b>	
<b>3. NOMBRE DEL TESISISTA:</b>	Br. Lorena Reque Orreaga
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
<b>5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de Microred Contumaza
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>6. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**Nivel de satisfacción de las madres****Dimensión: Humana**

1. ¿Al ingresar al consultorio de CRED de Microred Contumaza, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

TA( X )

TD( )

SUGERENCIAS:

---

---

2. ¿La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a)?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

TA( X )

TD( )

SUGERENCIAS:

---

---

3. ¿La enfermera la trata con respeto durante la consulta?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

TA( X )

TD( )

SUGERENCIAS:

---

---

4. ¿Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

TA( X )

TD( )

SUGERENCIAS:

---

---

<p>5. ¿La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

Dimensión: Técnico- científico	
<p>10. ¿La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño (a)?.</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Rediseño nuevas estrategias de acuerdo La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿La enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>15. ¿La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>16. ¿La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>Dimensión: Entorno</b></p>	
<p>21. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza es limpio y ordenado?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza está adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) *colores, adomos, luz y calor?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA( X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Las condiciones físicas del consultorio de CRED de Microred Contumaza son seguras para tu niño(a)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿El consultorio de CRED de Microred Contumaza cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros)?</p> <p>a. Siempre b. A veces c. Nunca</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p><b>PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>7. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>8. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 EXPERTO  
 SERVICIO DE CONSULTORÍA  
 DNI 3115256

## Confiabilidad

**Tabla N°2:** Confiabilidad del cuestionario de Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

**Fuente:** Cuestionario de Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred.

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de Microred Contumaza?</p>	<p><b>Hipótesis única</b> La satisfacción de las madres es alto sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el consultorio de CRED en Microred Contumaza; Identificar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el consultorio de CRED en Microred Contumaza.</p>	<p>Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de Calidad de atención</li> <li>2. Modelos de calidad</li> <li>3. Clases de calidad de atención</li> <li>4. Importancia</li> <li>5. Tipos de calidad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Técnico científico</li> <li>- Entorno</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> Cuantitativa Descriptiva No Experimental</p> <p><b>Población:</b> La población está conformada por el número de las madres atendidas que son 225</p> <p><b>Muestra:</b> Para el caso del tamaño de la muestra de la población, se obtuvieron mediante la fórmula para población finita, es decir, cuando se conoce el total de la población.</p> $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$ <p>Dónde: N= es el total de la población =225 p= 0.70 q =0.30 Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96 e= Error 0.05</p> $n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 225}{0.05^2(225 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$ <p style="text-align: center;">n=143</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> cuestionario</p>

## Autorización del desarrollo de la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

09 de junio de 2020

Señor (a): **MARTHA CARMELA RODRIGUEZ ZARATE**  
**JEFE MICRO RED CONTUMAZA**

Presente

Es grato dirigirse a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Maestrante Locena Leandra Reque Orreaga, alumna de la Escuela de Postgrado del III ciclo, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de nuestra casa superior de estudios, quien desea desarrollar la aplicación de instrumentos de recolección de datos en la institución que usted dignamente dirige por lo que se solicita a su persona dicha autorización la maestrante tiene como título "SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN MICRO RED CONTUMAZA".

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,



C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.9  
Tel: (074) 480210/Areas: 5520

