



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Satisfacción de la Madre de niños menores de un año frente a los
cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3
de Febrero Ventanilla- 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

AUTORA:

MONTOYA LINARES KATHERINE GIANNINA

ASESOR:

MGTR. BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

POLITICAS Y GESTIÓN EN SALUD

LIMA- PERÚ

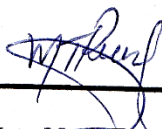
2018

PAGINA DEL JURADO



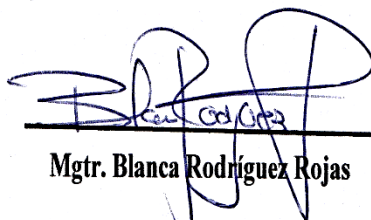
Mgtr. Zora Riojas Yance

Presidente



Mgtr. Maria Teresa Ruiz Ruiz

Secretario



Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas

Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, quién cuidó de mí durante esta etapa, dándome sabiduría y madurez para culminar mi carrera profesional satisfactoriamente.

A mis madres Nelly y Rosa, por la confianza depositada y el apoyo incondicional, a mis hermanos por ser el principal motivo de seguir perseverando en mis metas.

A mi familia por sus oraciones y seguridad emocional, por levantarme cuando estaba a punto de desmayar, a todos ustedes gracias.

AGRADECIMIENTO

A mis maestras por inculcarme sus experiencias y consejos que me ayudaron en mi formación profesional de esta manera estar preparada para enfrentarme a los retos de la vida. A mi Asesora Mgtr. Blanca Rodríguez, por ser mi guía en el proceso de la elaboración de mi proyecto de investigación.

Y a la Universidad por ser mi alma Mater que me ayudo alcanzar mis logros y culminar con éxito mi carrera profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Giannina Montoya Linares, estudiante de enfermería profesional de la “Universidad Cesar Vallejo”, identificada con el °n DNI: 70890229, expongo el estudio titulado “Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – Perú 2018”, declaro que el presente investigación es de mi propiedad, y que se realizó respetando “las normas internacionales de citas y referencias bibliografías”, de esta manera explico que la tesis no es plagiada total ni parcialmente. Dicho esto, reitero que la presente investigación no ha sido presentada anteriormente, por otro lado los resultados presentados son verídicos, es decir recolectados de la misma población sin manipulación alguna y esto es apto para el aporte a la realidad investigada.

Por lo tanto si se llegase a identificar como falsos los datos brindados, me someto a la normatividad vigente de la “Universidad César Vallejo”.

Lugar y Fecha: lima 11 de julio 2018

Firma: _____



Nombre y Apellidos: Katherine Giannina Montoya Linares

DNI: 70890229

PRESENTACIÓN

Distinguido Jurado:

Me dirijo a ustedes con el objetivo de presentarles el estudio de investigación Títulada “Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – 2018”, de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos de la “Universidad César Vallejo”, sojuzgo a vuestra experiencia y conocimiento esperando así que cumpla todos los requerimientos de aceptación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

La autora

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Justificación del estudio.....	13
1.4. Objetivos.....	14
1.4.1. Objetivo General:.....	14
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	14
II. MÉTODO.....	15
2.1. Diseño de Investigación.....	16
2.2. Variables, Operacionalización.....	16
2.2.1. Operacionalización de Variables.....	17
2.3. Población y Muestra.....	20
2.3.1. Población:.....	20
2.3.2. Muestra:.....	20
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	22
2.4.1. Técnica.....	22
2.4.2. Instrumento.....	22
2.4.3. Validez y Confiabilidad.....	24
2.4.4. Métodos de Análisis de Datos.....	25

2.5. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS	41
.....	45
ANEXOS.....	46
Anexo 1 : Instrumento servqual.....	47
Anexo 2 : Consentimiento informado.....	53
Anexo 5: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la dimensión fiabilidad	59
Anexo 6: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la dimensión capacidad.....	60
Anexo 7: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la dimensión seguridad	61
Anexo 8: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la dimensión empatía.....	62
Anexo 9: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la dimensión aspectos tangibles	63
Anexo 10: Tabla matriz de mejora en insatisfacción	64
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	65
Anexo 12: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	66
Anexo 13: formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis	67
Anexo 14: Informe de turnitin	68
Anexo 15: solicitud de visto bueno para entrega de tesis digital	69

RESUMEN

La presente investigación titulada Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – Perú 2018; cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) del Centro de Salud 3 de Febrero, durante el año 2018. El estudio es descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La muestra probabilística fue de 75 madres de niños menores de un año atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo del “Centro de Salud 3 de Febrero” por el profesional de enfermería. Se utilizó como instrumento la encuesta Servqual modificado, que fue validado y aceptado por el Ministerio de Salud, se utilizó la escala de Likert para determinar dicha variable. Por lo consiguiente a la aplicación de dicho instrumento en el “Centro de Salud 3 de Febrero”, se obtuvo los siguientes resultados: en la satisfacción global se encontró el 28,0% de las madres de niños menores de un año se encuentran satisfechas y el 72,0% insatisfechas. Con respecto a las dimensiones en fiabilidad se encontró que el 85,30% de las madres se encuentra insatisfechas y solo el 14,7% satisfechas, a la vez en capacidad de respuesta solo el 17,30% se encuentran satisfechas y el 82,70% insatisfechas; por otro lado, en la dimensión seguridad se encuentra que el 60,0% insatisfechas y el 40,0% satisfechas, empatía 61,30% insatisfechas y el 38,70% satisfechas y finalmente en la dimensión aspectos tangibles 70,70% insatisfechas y el 29,30% satisfechos. Viendo la realidad del Centro de Salud 3 de Febrero encontramos en base a los resultados mencionados que la insatisfacción prevalece, siendo negativo el servicio brindado desde el inicio hasta el término del cuidado en el consultorio crecimiento y desarrollo. De esta manera concluimos que el índice de calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero, según las madres es insatisfactorio.

Palabras Claves: satisfacción, enfermería, madres

ABSTRACT

The present research titled Satisfaction of the mother of children under one year of nursing care in the office of growth and development of the Health Center 3 de February, Ventanilla - 2018; whose objective is to determine the level of satisfaction of mothers of children under one year of age with nursing care in the office of growth and development (CRED) of the Health Center 3 de February, during the year 2018. The study is descriptive, quantitative type, non-experimental, transversal design. The probabilistic sample was 75 mothers of children under one year attended in the office of growth and development of the "Health Center 3 de February" by the nursing professional. The modified Servqual survey was used as an instrument, which was validated and accepted by the Ministry of Health, using the Likert scale to determine said variable. Therefore, the application of this instrument in the "Health Center February 3", obtained the following results: in the overall satisfaction was found 28.0% of mothers of children under one year are satisfied and 72.0% dissatisfied. Regarding the dimensions in reliability, it was found that 85.30% of mothers are dissatisfied and only 14.7% are satisfied, while only 17.30% are satisfied and 82% are satisfied. 70% dissatisfied; On the other hand, in the security dimension it is found that 60.0% are dissatisfied and 40.0% are satisfied, 61.30% are dissatisfied and 38.70% are satisfied and finally, in the dimension of tangible aspects, 70.70% are unsatisfied and the 29.30% satisfied. Seeing the reality of the 3 de February Health Center, we find based on the results mentioned that dissatisfaction prevails, being negative the service offered from the beginning to the end of the care in the office growth and development. In this way, we conclude that the quality of service index provided by the nursing professional in the Health Center's growth and development office on February 3, according to the mothers, is unsatisfactory.

Key words: satisfaction, nursing, mothers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad la ciencia, tecnología y la información está al alcance de la población profesional de salud específicamente enfermería, quienes enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de atención con la intención de garantizar cuidados de calidad a los usuarios. ¹

En los diferentes sistemas de salud, el término “satisfacción” se considera como el principal indicador de la calidad del cuidado, del mismo modo, es un factor importante que permite medir el servicio que recibe el usuario en los establecimientos de salud, con la única finalidad de que respondan a sus expectativas. Dentro del equipo de profesionales de salud la enfermera es la que mantiene contacto directo con la población. “Según el consejo internacional de enfermería las funciones están basadas en promover, prevenir, restaurar y aliviar”; Buscando así la satisfacción del usuario respecto a sus necesidades, con la finalidad de promover practicas adecuadas a preservar la salud. ²

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece como uno de los objetivos intrínsecos la “satisfacción de los usuarios”, para la valoración de los logros de salud, fundamentada bajo el concepto de que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados de los cuidados que brinda el profesional de salud. ³

El ministerio de salud de Colombia (Minsalud) “en la encuesta nacional de evaluación de servicios de las empresas prestadoras de salud (EPS) 2017, indica que el 72.6% se encuentra satisfechos con la experiencia global respecto a los servicios de salud. Prevalciendo el trato asistencial en un 80% de total satisfacción y solo el 20% con insatisfacción”. ⁴

Por otro lado, “la encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud en el Perú 2014 indica que el 80,4% de los usuarios de consulta externa se encuentran satisfechos con el buen trato respetuoso de los otros profesionales de la salud (técnicos, enfermeras, obstetras, etc.), el 78,5% con la amabilidad y cortesía, y el 76,3% con la claridad de la información brindada”. Estos resultados reflejan que la situación de satisfacción en salud todavía presenta porcentajes de insatisfacción sobre la atención del profesional de salud. ⁵

El Ministerio de Salud (Minsa), busca reducir la Morbi- mortalidad en la población infantil desarrollando mejoras como “la implementación del consultorio de crecimiento y desarrollo en los establecimientos de salud, con el fin de contribuir al desarrollo integral de niñas y niños de cero a cinco años y así mejorar su salud y nutrición”; siendo la principal responsable el profesional de enfermería sobre la atención que brinda, con la intención de satisfacer las necesidades de las madres respecto a su niño.⁶

Centralizando el tema, la satisfacción de la madre es fundamental ya que ella desempeña un rol influyente y crucial durante el crecimiento y desarrollo del niño, es la persona que está presente durante todo el proceso. Por lo consiguiente se logra un adecuado seguimiento del crecimiento y desarrollo del niño(a). La evaluación de CRED es responsabilidad del profesional de enfermería. Por lo tanto, debe usar estrategias que garanticen el aprendizaje de lo enseñado en los consultorios de CRED, este resultado se verá reflejado en la satisfacción de las madres, beneficiando y potenciando el desarrollo óptimo de los niños.

Con frecuencia, se observa en el “Centro de Salud 3 de Febrero”, el Profesional de Enfermería brinda sus cuidados al binomio madre- hijo(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Las madres son las que manifiestan su experiencia convertidas en percepciones sobre el servicio que recibe; siendo una de los malestares: tiempo de espera prolongada, citas limitadas, déficit de material de evaluación, falta de empatía, uso del celular durante el proceso de cuidado, interrupción constante durante la atención. Esta situación, resalta que la calidad de cuidado en salud está reflejado en la percepción y expectativas del usuario externo (madre) ya que este espacio se utiliza para ayudar a la madre a afianzar conocimientos, disuadir dudas y orientar a tomar decisiones que le permitan una práctica exitosa y saludable en el cuidado de los niños .De esta manera se observa que la satisfacción del usuario (madre) todavía se presenta como un problema en el ámbito de la salud, relacionado con los cuidados que ofrece la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

A nivel internacional Lasluisa R., en Ecuador (2014), desarrolló un estudio con el objetivo de “conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga”. El estudio fue cuanti- cualitativo, descriptivo, su población estuvo conformada de 6500 y la muestra probabilística de 80 usuarios. A la aplicación del

instrumento tuvieron como resultado que el 71% estuvieron satisfechos frente a la atención de Enfermería y el 29% insatisfecho, referente a la información que brinda el profesional de enfermería sobre los cuidados el 84% se encuentra satisfechos. (7).

Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M., en Brasil del 2014, desarrollaron una investigación sobre “calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región centro-oeste de Brasil”; fue un estudio transversal la muestra fue de 275 personas de 18 años a más, los resultados respecto a la calidad del cuidado lograron un nivel deseable en atención de enfermería y sobre el nivel de satisfacción el 92% refirieron alto nivel relacionados con los cuidados recibidos en todos los dominios : técnico-profesional, confianza, educativo y el 8% bajo nivel de satisfacción.¹

Borré Y, Vega Y., en Colombia (2014) realizaron una investigación con el “objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una institución de servicios de salud de barranquilla”. Fue descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, la muestra fue de 158 pacientes donde encontraron que el 48.70% se sienten muy satisfechos, seguido el 48.1% están satisfechos y solo el 3% muestran poca satisfacción.⁸

Font M, Eloísa B, Torres N, Buduen Y, Sánchez H. en cuba en el 2014 realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de “evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron”. La muestra estuvo constituida por 300 pacientes y 3 profesionales de enfermería, tuvieron como resultado en cuanto a la calidad de atención del profesional de enfermería en 67.7% opinaron que la calidad fue buena, 30.3% excelente, 2% regular y sobre la satisfacción del paciente el 98% de pacientes mostraron estar satisfecho con la atención brindada por parte del profesional de enfermería, 2% medianamente satisfecho”.⁹

Sin embargo a nivel nacional se encontró estudios de investigación como de Arenas C, Romero D., en Huancayo (2016), quiso “Determinar la existencia de satisfacción de usuarios sobre la calidad de servicio del personal de enfermería del Centro de Salud de Chilca”, la investigación fue de tipo “cuantitativa, descriptiva y transversal”; la población estuvo conformada de 27351 en la cual tomaron una muestra de 385 usuarios. Se aplicó el instrumento service Quality (Servqual) modificado, “obtuvieron como resultado que solo el

39% expresan satisfacción global. Con respecto a los consultorios en TBC (22%), ESNI (18%) y por último CRED y adulto mayor (17%) de satisfacción. Por otro lado en relación a las dimensiones de la variable se obtuvo que en la dimensión fiabilidad el 39% se encuentran satisfechos, en capacidad de respuesta fue de un 27%, en la dimensión seguridad 49%, finalmente en la dimensión aspectos tangible un 29%”.¹⁰

Díaz F. en el 2016 en Puerto Maldonado efectuaron una investigación con el objetivo de “Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez”, estuvo conformada por una población de 75 madres del servicio de crecimiento y desarrollo, el estudio fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo. Obtuvieron como resultado que en relación a la dimensión humana el 73,3% de las madres encuestadas en CRED se encontraron satisfechas y el 8% insatisfechas, sin embargo en la dimensión entorno el 66,7% de las madres se encontraron satisfechas y el 6,7% poco satisfechas, llegaron a la conclusión que las madres que fueron atendidas en CRED se sentían satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería.¹¹

Aira, R, Caycho, E., en lima (2015), desarrollaron una investigación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Surquillo”. El tipo de estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Utilizaron la encuesta “Servqual modificada”; La muestra estuvo conformada por 84 cuidadores del Centro de Salud Surquillo en la Estrategia CRED. Adquirieron como resultado que la gran mayoría de los cuidadores se encuentran insatisfechos (67,30%) con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y solo un 32.70% se sentían satisfechos. El nivel de satisfacción que el autor recolecto sobre las dimensiones fue que la mayor cifra estuvo en la dimensión de seguridad con 51.2%, sin embargo en insatisfacción fue la capacidad de respuesta el 76.19%, seguido dimensión de fiabilidad con el 72.86%, empatía el 69.5% y por último los Aspectos tangibles el 67.26%. Llegaron a la conclusión que “los cuidadores sienten insatisfacción en cuanto a la calidad de atención esto es según la percepción de los cuidadores”.¹²

Rupay N., en Huánuco (2014) realizó un estudio con el objetivo “Determinar la relación del Grado de satisfacción de los padres con la asistencia al control de Crecimiento y desarrollo del niño menor de un año afiliado al SIS”. El estudio fue de tipo es observacional, prospectiva y transversal. La muestra estuvo conformada por 55 personas. Obtuvieron como resultado en relación a las dimensiones de la variable en fiabilidad el 62.2% se encontraron satisfechos, en las dimensión capacidad de respuesta el 40% estuvieron satisfechos, por otro lado en la dimensión seguridad el 69% , en la dimensión empatía el 61.8% y finalmente es la dimensión aspectos tangibles el 45.5% se encontraron satisfechos. Siendo la satisfacción global el 56.3% de la población de estudio.¹³

Considerando los estudios anteriores es de suma importancia conocer todo lo referente a la satisfacción frente a los cuidados de enfermería, para considerar la evaluación de las necesidades de las madres de niños menores de un año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Según la Guía Técnica Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo “define satisfacción como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”.¹⁴

Siendo satisfacción el indicador de la calidad, Drucker (1958, citado por Justo, 2017) en cuanto a la calidad “consideraba que el recurso humano constituía el eje de la revolución de la calidad y la productividad, puesto que la calidad de las personas determina la calidad del trabajo”.¹⁵ En ese sentido, los usuarios satisfechos presentarán mejores resultados en cuanto a la aplicación de los consejos, conocimientos y prácticas que percibe del profesional de la salud.

Mientras que la satisfacción para el usuario “es una experiencia cognoscitiva, derivada de la relación entre expectativas y el comportamiento del producto o servicio; y esto se encuentra sometido a los factores como: las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria”.¹⁶ es decir la “calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura”(Cabrerá,2018).¹⁷

Por otro lado Avedis Donabedian ¹⁸ en 1966 entiende por satisfacción de la madre, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. Esto ayudará a determinar la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería”.

La satisfacción del usuario es considerado como el indicativo de la confianza y validez de la calidad del cuidado, medido a través de la percepción de las madres de la población infantil, este indicador de calidad se define por dos componentes principales; el servicio y el cuidado que recibe el niño en la consulta . “Esta percepción se basa en la congruencia entre las expectativas de la madre del niño y la percepción de la experiencia”.¹⁹ La satisfacción de la madre es de gran importancia para llevar un seguimiento y cuidado de calidad de sus niños, ya que su conformidad a la evaluación y tratamiento, se tendría como resultado la continuidad de su asistencia en los controles de crecimiento y desarrollo, asumiendo su satisfacción.

Con la idea expuesta anteriormente Linder-Pelz afirma que la satisfacción tiene que ver con “una actitud positiva individual del usuario hacia distintas dimensiones de los servicios de salud”, entendiéndolo por actitud “una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones.”²⁰ La satisfacción de una madre, es la sensación de bienestar con uno mismo y con el medio que lo rodea, es la actitud que muestra una persona frente a múltiples factores, que pueden favorecer positiva o negativamente en la vida del individuo.²¹

Dentro del equipo de salud, el profesional de enfermería es el que mantiene el vínculo más estrecho con las madres y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Siendo así que en el primer código deontológico de CIE (consejo Internacional de Enfermería) es “enfermera y las personas” señala que siempre debe cerciorarse que la persona reciba la información precisa, suficiente y oportuna con un lenguaje adecuado. También menciona que tiene la responsabilidad junto a la sociedad de iniciar y mantener toda acción encaminada a satisfacer las necesidades de salud y la de sociales, particularmente en las personas vulnerables; así mismo el profesional de enfermería demostrará valores como el respeto, la disponibilidad, la compasión, la confianza y la integridad esto debe estar dirigido al binomio madre e hijo.²

Por otro lado Ricalde señala que “la satisfacción es el agrado de una persona en relación a sus expectativas, por el servicio obtenido y por el modo en la cual fue atendido en el servicio” y que se puede dividir en tres grados:²²

- **Satisfacción buena:** Hace referencia a las perspectivas de un paciente las cuales son cubiertas en su integridad.
- **Satisfacción regular:** Hace mención a las perspectivas de un paciente, cuando se cubren parcialmente.
- **Satisfacción mala:** Se denomina así a las perspectivas de un paciente, cuando no son cubiertas.

Parasuraman fue uno de los primeros en “identificar la multidimensionalidad de la calidad del servicio y determino las dimensiones de la satisfacción” que actualmente sirven para medir el nivel de satisfacción en salud: ¹⁴

- **Fiabilidad (F):** La define como la capacidad de cumplir exitosamente el servicio que se le ofrece a la madre. ¹⁴
- **Capacidad de respuesta (CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. ¹⁴
- **Empatía (E):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. ¹⁴
- **Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.¹⁴

Es esencial que el profesional de enfermería aplique estas dimensiones en el proceso de cuidado, mostrando aprecio, empatía, simpatía, interés y consideración al binomio madre e hijo a través de su comportamiento, actitudes, gestos o expresiones orales para que a su vez la madre obtenga sentimientos positivos manifestado la paciencia, el interés, cordialidad, muestra de ánimo y confianza del personal de enfermería.

Por otro lado la Norma Técnica N° 087-2011 Del Ministerio de Salud señala que “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”. A su vez define “el crecimiento como el incremento del peso y la talla y desarrollo como cambios en las estructuras físicas y

neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas”. Este proceso inicia desde la concepción del bebé y que “envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño”. Por lo tanto como profesional de enfermería especializada o no en el área debe buscar cumplir objetivos del Componente de Crecimiento y Desarrollo: ²³

- Cumplir los modelos de proceso para valorar el crecimiento y desarrollo del niño(a) menor de cinco años.
- Fomentar el crecimiento y desarrollo anticipado del niño(a) menor de cinco años, respetando los derechos de igualdad en los diferentes grupos culturales.
- Colaborar a reducir los índices de desnutrición en infantes y el predominio de alteraciones del desarrollo psicomotor en niños menores de cinco años, reconociendo y participando adecuadamente de una buena nutrición crianza y desarrollo del niño(a).
- Animar a ejecutar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses y dilatar hasta los dos años, posteriormente se debe empezar con alimentación balanceada desde los seis meses.
- Fomentar el incremento de actividades psicomotoras a través de la estimulación temprana.
- Afianzar los lazos afectivos entre padres, adultos y niños(as).
- Descubrir anticipadamente los peligros, cambios y alteraciones de crecimiento y desarrollo del niño(a) menores de cinco años.
- Promover el trabajo de los padres del niño(a) en el proceso de evaluación de crecimiento y desarrollo.
- Reforzar los controles de las visitas domiciliarias e incrementar la vigilancia en la comunidad.
- Reforzar la accesibilidad entre los diversos niveles de atención en salud.
- Fomentar la participación de las autoridades de la comunidad en la promoción de la salud de los niños(as).

Teniendo en cuenta todo lo mencionado la satisfacción de la madre posiblemente puede ser resumida con el modelo Servqual (Quality Service) este fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992, por Michelsen Consulting y el instituto latinoamericano de calidad en los servicios. Este modelo fue creado para ser aplicado por empresas, sin embargo

este modelo se aplica en el sector salud; se realizó con la finalidad de acrecentar la calidad del servicio que se le brinda a un usuario en un establecimiento de salud, esta evaluación se realiza a través de las “expectativas y percepciones”, en base de “cinco dimensiones, que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles”.²⁴

El modelo Servqual de calidad de servicio mide lo que el usuario espera de la organización y disposición que presta el establecimiento de salud en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, compara esa medición con la valoración de lo que el usuario ha percibido durante el servicio en esas dimensiones.¹⁴

Por consiguiente, determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo), favorece a la implementación de acciones correctoras, adecuadas para un servicio mejorado y de calidad.²⁴

Según el modelo Servqual el usuario determina un servicio de calidad a través de estos puntos:²⁴

- Define “un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario”. Cuando las percepciones superan las expectativas, implica que el servicio es de calidad, por lo tanto se encontraría satisfecho el usuario con el servicio y con el mismo.
- Indica ciertos factores que condiciona las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
- Identifica las “cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio”: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.¹⁴

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario “Servqual”. Es así que el modelo permite que el usuario disponga de un puntaje sobre la expectativa y percepción respecto a cada característica del servicio recibido. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción .²⁴

Por otra parte, el modelo Servqual indica cómo mejorar la calidad de un servicio, el principal objetivo es reducir discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio. Cada una asociada a un tipo de discrepancia. Las primeras cuatro deficiencias están basadas a la organización interna del establecimiento de salud y serán responsables de la deficiencia cinco. ²⁴

- Deficiencia 1: “Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos”. Los directivos deben conocer y comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, de esta manera ellos se involucrarán con las necesidades del usuario que valoran en un servicio, esto va a ser un factor que dificultará a impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. ²⁴
- Deficiencia 2: “Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones y normas de calidad”. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los usuarios sobre el servicio, la satisfacción no está asegurada. Sin embargo, esto no es suficiente para alcanzar un servicio de calidad, ya que se debe interpretar las expectativas y ser estructuradas por normas de calidad del servicio.
- Deficiencia 3: “Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio”. Es necesario tener en cuenta que el conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares, no basta para tener un servicio de calidad. Sino que las normas y procedimientos deben cumplirse. Dicho incumplimiento sucede por distintos factores como: empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados. ²⁴
- Deficiencia 4: “Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa”. Esto quiere decir que los mensajes difundidos por parte del centro de salud deben estar acompañados de calidad en el cumplimiento de lo publicado; ya que siendo lo contrario puede surgir una discrepancia expectativa-percepción

(comunicación externa de la organización proveedora). Dicha discrepancia puede reducirse mediante una coordinación y una comunicación externa adecuada con la organización proveedora.

- Deficiencia 5: “la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios”. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del usuario, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

Por tanto, el Modelo Servqual de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación de la calidad de servicio, sino que constituye un completo enfoque para la mejora de la calidad de cuidados de enfermería.²⁴

El cuidado es una actividad de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera- paciente.²⁵ Para Watson el cuidado de enfermería está en base a “los conocimientos científicos en el área de salud y habilidades técnicas” que auxilian a una población sin importar sexo o edad. considerando que los cuidados deben estar compuestos por “conocimiento, paciencia, tolerancia, sinceridad, confianza, esperanza”.²⁶ Aunado a esto el cuidar es la esencia de enfermería constituidas por acciones transpersonales e intersubjetivas que permite involucrarnos en las etapas del ser humano, siendo el instrumento de guía para mantener y prevenir la salud, pero a la vez estas acciones influyen en la percepción positiva o negativa del binomio madre e hijo.²⁷

Por ello el instrumento Servqual permite medir el servicio de calidad y conocer la satisfacción a través de las expectativas y percepciones de la madre frente a los cuidados de enfermería, siendo empleado según los niveles de atención de los establecimientos de salud.

Un establecimiento de salud es una institución que presta servicios en régimen ambulatorio o de internamiento, con fines de “prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para mantener o restablecer el estado de salud de las personas”. Constituye la Unidad Operativa de la oferta de servicios de salud, según nivel de atención y clasificado en una categoría; está implementado con recursos humanos, materiales y equipos, realiza “actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños a la salud, asistenciales y de gestión para brindar atenciones de salud a la persona, familia y comunidad”.²⁸

El proceso de categorización de establecimientos del Sector Salud conduce a “clasificar los diferentes establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales, que permitan responder a las necesidades de salud de la población que atiende”.²⁸ Dicha clasificación se evidencia en el Centro de Salud 3 de Febrero, en la que establece un nivel de atención I, nivel de complejidad 3 siendo un establecimiento de salud sin internamiento pero a la vez contando con especialidades básicas como Medicina, Odontología, Obstetricia, Psicología, Tópico, Enfermería (TBC, Cred, Esni, Adolescente).²⁸

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – 2018”?

1.3. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer la satisfacción de la Madre de niños menores de un año quienes reciben la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, siendo la única área donde netamente el profesional de enfermería asume la responsabilidad de concientizar a las madres de familia sobre la importancia del cuidado de su niño, los resultados obtenidos beneficiaran a las madres, porque en adelante las autoridades pertinentes así como el profesional de enfermería que labora en el área de CRED van promover y enfatizar la atención integral a la madre e hijo sobre la consejería en el cuidado de la salud, de forma completa donde se abordará a la madre como un ser biopsicosocial, de esta manera se fortalecerá aquellas dimensiones consideradas poco importantes, haciendo que las madres participen en la evaluación integral a través de su manifestación de dudas y percepción respecto al proceso de cuidado de enfermería , además los resultados será el punto de partida de autoevaluación en los profesionales de salud sobre sus competencias profesionales y códigos deontológicos inculcados a través de su formación académica. De esta manera ellos(as) tomen la iniciativa de realizar un cambio en la actitud sobre la atención integral y consejería que necesita la madre.

Finalmente, la presente investigación contribuirá en aporte teórico para los interesados y va permitir la ampliación de conocimientos respecto al tema de estudio y servir de base para futuras investigaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería en la dimensión fiabilidad de las madres de niños menores de un año.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta de las madres de niños menores de un año.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería en la dimensión seguridad de las madres de niños menores de un año.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería en la dimensión empatía de las madres de niños menores de un año.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería en la dimensión aspectos tangibles de las madres de niños menores de un año.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque los resultados serán expresados en números, por nivel de estudio es descriptivo porque determinará la situación de la variable que se pretende estudiar.²⁹ Su diseño es no experimental, transversal y por su finalidad es aplicada.³⁰

2.2. Variables, Operacionalización

Variable: Satisfacción de la madre de niños menores de un año

2.2.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO	La satisfacción de la madre es definida como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. ¹⁴	La satisfacción un indicador de la calidad de cuidados de enfermería que permite hacer seguimiento a la aprobación y disconformidad de la madre ante los cuidados brindados por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud 3 de febrero, medido a través de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, respuesta, empatía y aspectos tangibles por medio de una escala de Likert que consta de 22 ítems tanto en percepción como expectativa con 7 alternativas de respuestas siendo 1 el menor puntaje y 7 el mayor , esta medición permitieron determinar la satisfacción de la madre	<i>Fiabilidad</i> (1-5 pregunta)	Equidad	Nominal
				Respeto al orden de turno	
				Puntualidad de horario	
				Establecimiento cuenta con mecanismos para atender quejas o reclamos	
			Medicamentos en farmacia		
			Capacidad de Respuesta (6 -9 pregunta)	Eficiencia en la atención de caja y farmacia	
				Eficiencia en admisión	
				Eficiencia en la atención del consultorio	
				Atención individualizada y protección a la privacidad	

		<p>de niños menores de un año frente a l cuidado de enfermería los resultados.</p> <p>La satisfacción fue adquirida con la siguiente fórmula P-E (percepción – expectativa) en la totalidad de las dimensiones.</p>	Seguridad (10-13 pregunta)	Comunicación asertiva	
				Evaluación médica completa y minucioso	
				Solución de problemas y dudas (tiempo)	
				confianza	
			Empatía (14 al 18 pregunta)	Amabilidad, empatía, respeto consultorio	
				Amabilidad, paciencia, respeto caja	
				Explicación clara y sencillo sobre la salud	
			Aspectos Tangibles (19 al 22 pregunta)	Explicación clara y sencillo sobre el tratamiento y cuidados	
				Material informativo sobre el centro de salud	
				Limpieza en los consultorios y salas de espera y muebles de confort	

				Limpieza de los servicios higiénicos	
				Equipos y materiales para la evaluación física, psicomotora.	

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 341 madres con niños menores de un año, promedio del primer trimestre - 2018 que acudieron al “consultorio de crecimiento y desarrollo” (CRED), los datos se obtuvieron del informe mensual que realizaron en el consultorio de crecimiento y desarrollo del “Centro de Salud 3 de Febrero”.

2.3.2. Muestra:

El método de la selección de la muestra fue probabilística ya que se basa en una fórmula estandarizada, estuvo conformada por 75 madres de niños menores de un año, que acudieron al consultorio de CRED.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra (n)

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

		Categorías		
		I	II	III
N	Tamaño de muestra			
P	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
Q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0,5	0,5	0,5
E	error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor “Z” para el intervalo de confianza de 95%. El valor de “Z” es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos en el último año o semestre en el consultorio de CRED	341		

Entonces:

$$n = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)(341)}{(0,1)^2(341 - 1) + (1,96^2)(0,5)(0,5)} = 75$$

A la vez se aplicó la fórmula de muestreo sistemático, para determinar el intervalo de personas para ejecutar la encuesta en las madres de niños menores de un año, que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo:

$$\frac{\text{Número de usuarios atendidos en la última semana}}{\text{tamaño de muestra obtenida}} = \frac{86}{75} = 1$$

Por lo tanto, tomando en cuenta el número de atenciones en la última semana, el tamaño de la muestra fue de 75 usuarios externos del consultorio de CRED en el centro de Salud 3 de Febrero y se entrevistó después de cada una madre.

Criterios de inclusión

- Madres mayores de 18 años de edad al momento que acuden al Consultorio de Crecimiento Y Desarrollo.
- Madres con niños menores de un año de edad
- Madres que desean participar en la aplicación de la encuesta y que cumplan con los demás requisitos

Criterios de exclusión

- Madres menores de 18 años y de aquellas que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar opinión
- Madres o familiar que no desean participar en el estudio
- En el caso de que no otorguen su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.
- Papá o acompañante de niños menores y mayores de un año

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta “Servqual modificada” para establecimientos de salud, que permitió recabar información sobre la satisfacción de la madre de niño menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de CRED cumpliéndose el intervalo de cada una persona.

2.4.2. Instrumento

Para medir la satisfacción de las madres frente al cuidado de enfermería que es brindado en el consultorio de CRED, se usó como instrumento la encuesta denominada “SERVQUAL” que define la “calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de las madres”(P-E). Este instrumento es una encuesta de tipo escala Likert, con “cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”, que fue elaborado por A. Parasuraman y colaboradores quienes sugirieron la “comparación entre las expectativas y percepciones respecto al servicio que presta una organización de salud y así contribuir a la calidad de cuidados”, donde establecieron que “Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad de cuidado de enfermería” por ende habrá satisfacción de la madre.¹⁴

Este instrumento tiene una escala de Likert de 1-7 siendo una puntuación según orden numérica, del mismo modo contiene 22 ítem tanto en la evaluación de las percepciones y expectativas los cuales son divididos en:¹⁴

- a) Fiabilidad (F): La define como la capacidad de cumplir exitosamente el servicio se le ofrece a la madre.
- b) Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- c) Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

- d) Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- e) Aspectos tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Esta encuesta “Servqual es un instrumento para medir la satisfacción del usuario (madre) en un consultorio externo”. Para el análisis de los resultados se consideró como “usuarios satisfechos a los valores positivos (+), obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia (P – E)”. Además, en la siguiente tabla se muestra el indicador de resultados, es decir resultados mayores al 60% significan satisfacción.

INDICADOR DE RESULTADOS	
USUARIOS SATISFECHOS (+) (P - E) P: Percepción E: expectativas	SATISFACCIÓN GLOBAL Mayor 60% INSATISFACCIÓN GLOBAL Menor o Igual 60%
USUARIOS INSATISFECHOS (-) (P - E) P: Percepción E: expectativas	

1

- Satisfechos: valores positivos (+), de la diferencia (P – E).¹⁴
- Insatisfecho: valores negativos (-) de la diferencia (P – E).¹⁴

Por otro lado la insatisfacción se coloreara según los porcentajes donde rojo (por mejorar), amarillo (en proceso) y verde (aceptable) esto ayuda a identificar cuan afectados están los ítems según los colores.

¹ Fuente: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”

2.4.3. Validez y Confiabilidad

La encuesta “Servqual” fue desarrollado por Parazuraman A.; Berry L. y Zeithalm, V. para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada en 1991 en su estudio “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale” donde evidencia puntajes altos del coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión.

Posteriormente, adaptada y validada por Babakus, E. y Mangold, G. para ser aplicada en hospitales recogiendo percepciones y expectativas de los pacientes, obteniendo resultados positivos descritos en su estudio: “Adapting the Servqual Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation”, con coeficientes de alfa de Cronbach muy altos por cada dimensión.

En el Perú el Ministerio de Salud, aprobó la aplicabilidad del Instrumento Servqual modificado, en la Guía técnica para el estudio de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos y servicios médicos de apoyo, con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

La misma encuesta fue validada y adaptada también en nuestro medio por Cabello, E. y Chirinos J., en su estudio (2012) : “Validación y aplicabilidad de la encuesta Servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” quienes concluyen que las encuestas Servqual modificadas muestran “características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables” para su uso en establecimientos o servicios de salud, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 para Consultorios Externos.

2.4.4. Métodos de Análisis de Datos

Para la recolección de los datos se siguió los siguientes procedimientos:

- Previa autorización de la Facultad, se aplicó el presente estudio.
- Se identificó a la población de estudio.
- Se presentó la documentación correspondiente a los directivos del Centro de Salud 3 de Febrero para la autorización de la aplicación del presente estudio.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos en forma sistemática cada una persona.
- Obtenida la información, se procedió a la tabulación e interpretación a través procedimientos estadísticos y finalmente los resultados fueron presentados.

Para el análisis de los datos se usó el Software Estadístico IBM SPSS Statistics versión 20 en español, los datos se presentaron a través de tablas y gráficos con porcentajes y se utilizó la estadística descriptiva.

2.5. Aspectos éticos

En el presente estudio se tomará en cuentas los cuatro principios bioéticos. Estos principios se plantearon para orientar y garantizar que siempre se tenga en cuenta el bienestar de los participantes del estudio.

Principio de autonomía: Las madres de los niños serán informados sobre el estudio a realizarse, y decidirán su participación a través del consentimiento informado.

Principio de beneficencia: El presente estudio busca mejorar la satisfacción de las madres, siendo informadas constantemente durante el proceso de evaluación.

Principio de no maleficencia: Toda información brindada por las madres de los niños son de carácter confidencial, no se divulgará ninguna información que pueda causar daño o perjudicarlos.

Principio de justicia: Todas las madres podrán ser parte del estudio, se evitará toda clase de discriminación tales como: por cuestiones de empatía, creencias, situación económica, personalidad, ideología, cultura, etc.

III. RESULTADOS

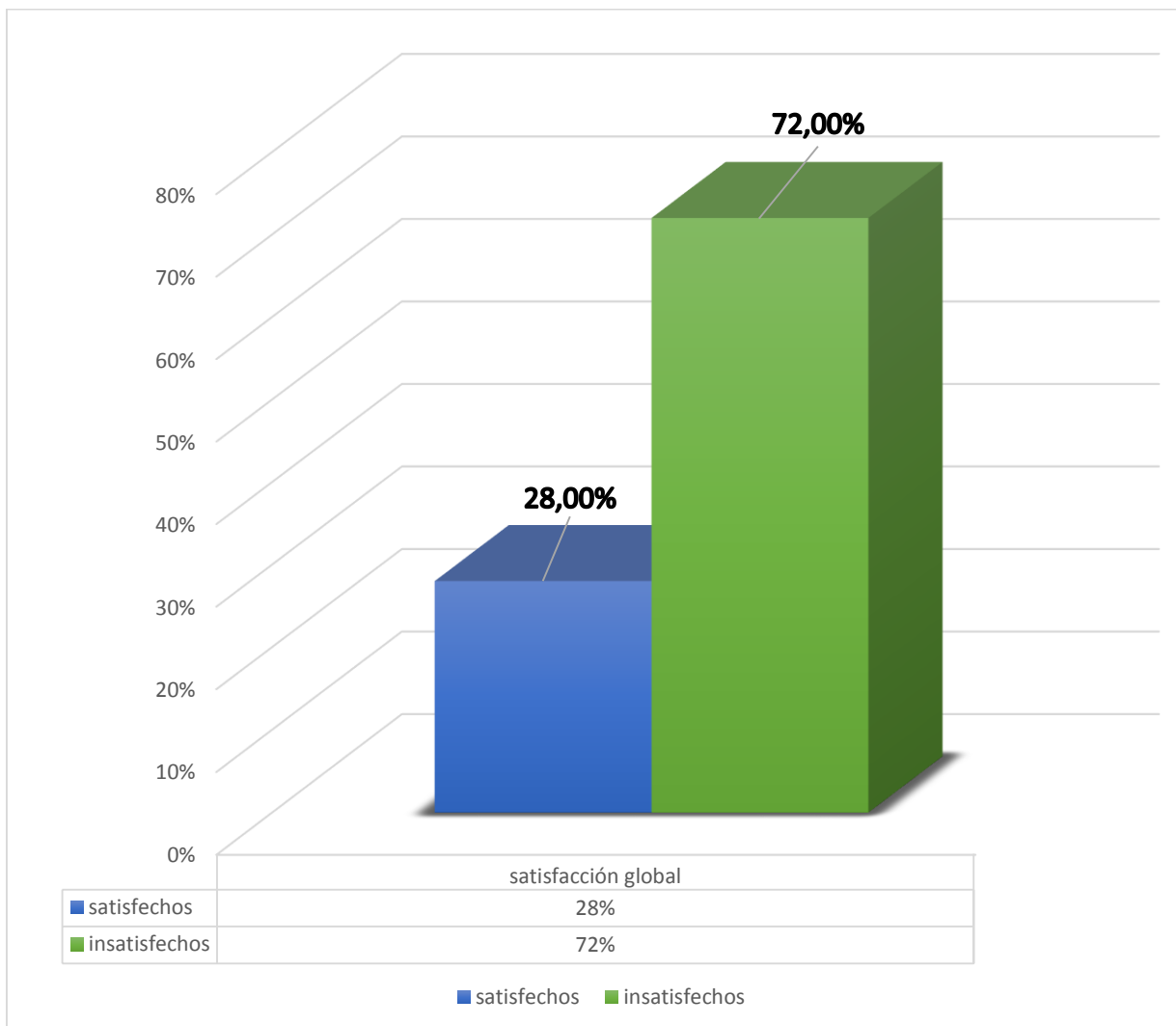
Tabla 1 : Características generales de las madres de niños menores de un año atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo-2018

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	75	100,0
Nivel de estudio	Frecuencia	%
Primaria	9	12,0
Secundaria	58	77,3
Superior Técnico	7	9,3
Superior Universitario	1	1,3
Total	75	100,0
Tipo de usuario	Frecuencia	%
Nuevo	5	6,7
Continuador	70	93,3
Total	75	100,0
Seguro	Frecuencia	%
SIS	55	73,3
Es Salud	6	8,0
Ninguno	14	18,7
Total	75	100,0

Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero 2018

En la tabla 1, muestra el nivel de estudio de las madres que la mayoría el 77,30% (58) tiene nivel de secundaria, seguido de nivel primaria y superior técnico con 12%(9) y 9,30%(7). Según el tipo de usuario, el 93,30% de los encuestados son continuadoras. Según el tipo de seguro por el cual se atienden las madres, el 73,30%(55) posee el Seguro Integral de Salud (SIS), el 8,00%(6) pertenece al EsSalud y el resto 18,70%(14) no cuenta con ningún tipo de seguro. A continuación, se detallan los resultados de acuerdo a los objetivos:

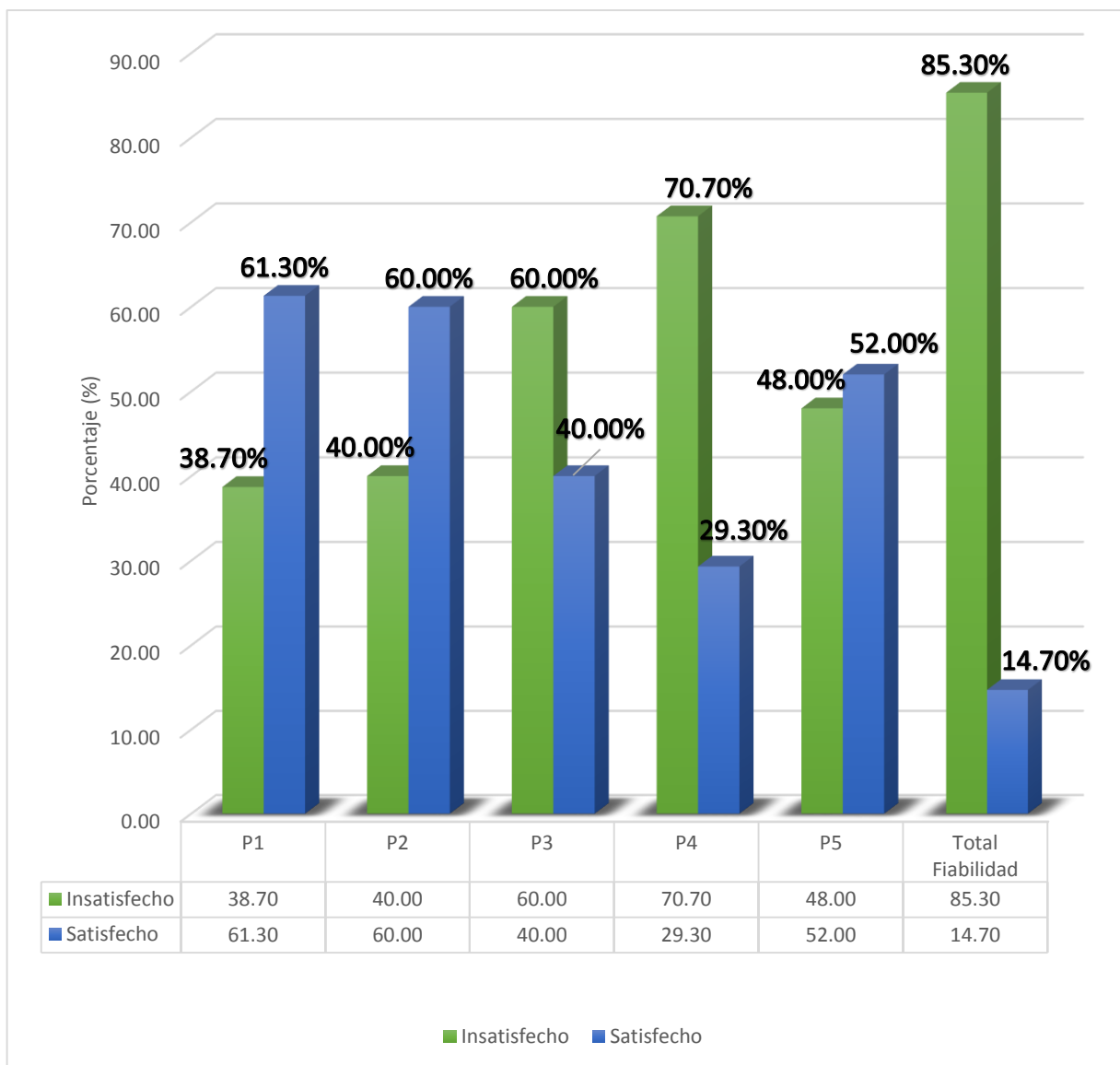
Gráfico 1: Satisfacción de madres de niños menores de un año frente a cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero 2018

En cuanto a la satisfacción global de madres de niños menores de un año que acudieron al consultorio de CRED y que fueron encuestadas del 100%, el 28,00% (21) se encuentran satisfechas y el 72,00% (54) insatisfechas. Teniendo en cuenta que las madres se encuentra con un porcentaje de insatisfacción referente al tiempo que le brinda el profesional de enfermería para aclarar sus dudas frente a los cuidados que la madre de realizar con su niño.

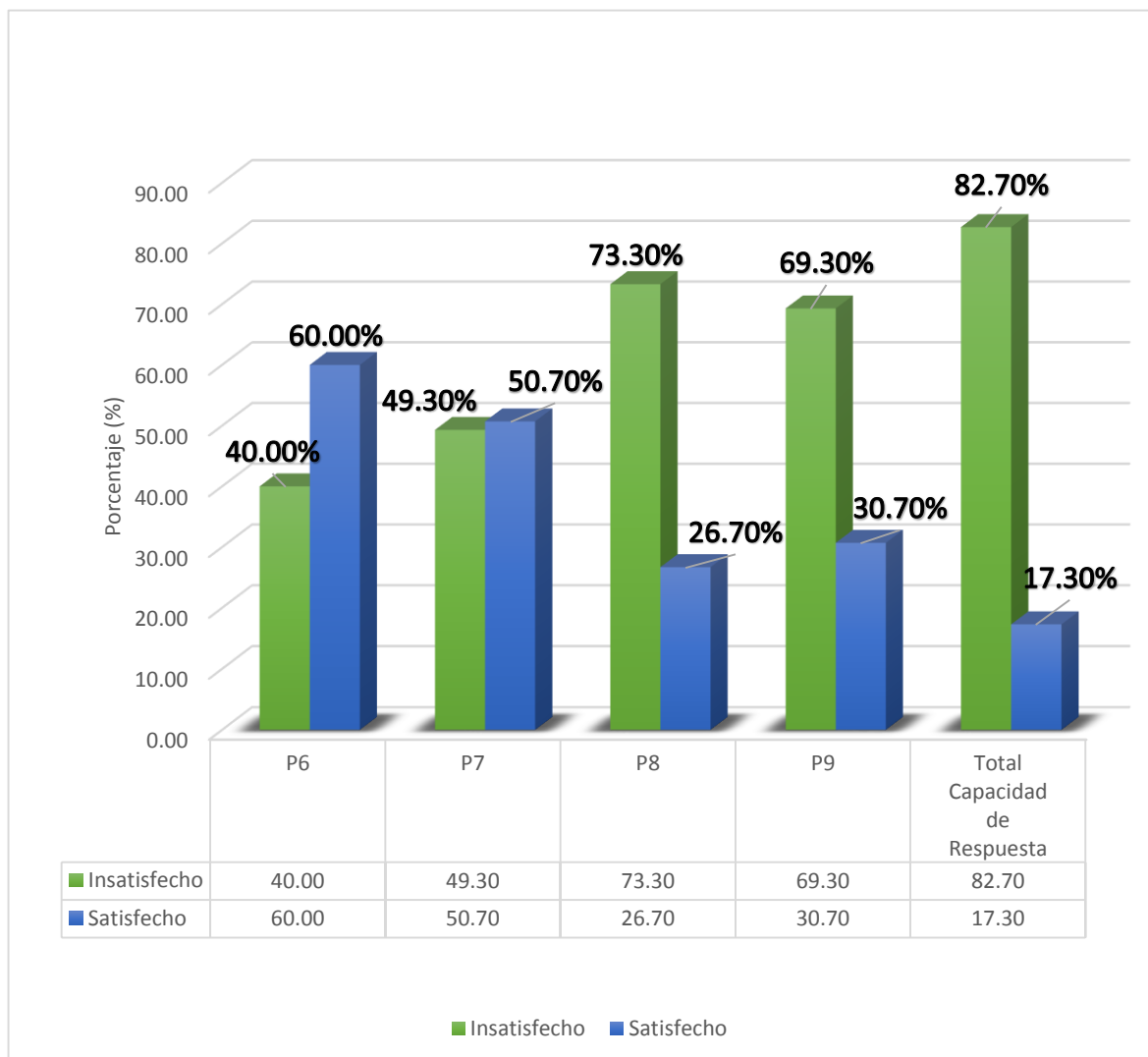
Gráfico 2 : Satisfacción de madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería según la dimensión fiabilidad en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero- 2018

En cuanto a la satisfacción del total de las madres de niños menores de un año encuestadas según la dimensión fiabilidad del 100%, el 14.70%(11) se encuentran satisfechos y el 85,30% (64) están insatisfechas. Considerando que fiabilidad es la capacidad de cumplir exitosamente el servicio que brinda la enfermera al binomio y caracterizado por equidad, puntualidad, respeto al turno.

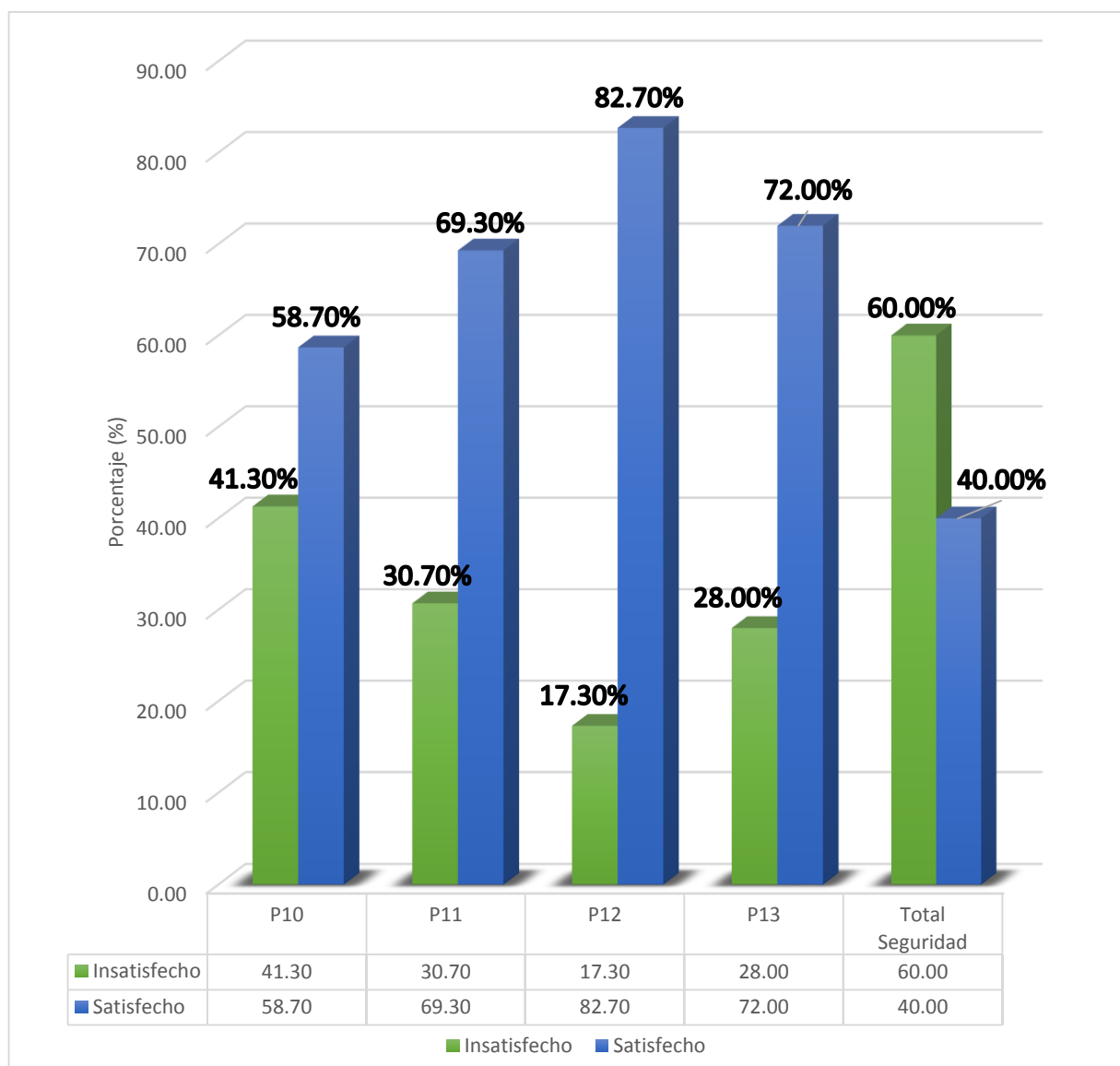
Gráfico 3 : Satisfacción de madres de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería según la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta Servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero- 2018

En cuanto a la satisfacción del total de las madres de niños menores de un año encuestadas según la dimensión capacidad de respuesta del 100%, el 17,30%(13) se encuentran satisfechos y el 82,70% (62) están insatisfechas. Conceptualizando que capacidad de respuesta es la disposición que tiene el profesional de enfermería a servir y proveer un servicio de calidad a través de la eficiencia, eficacia, así también con el cuidado personalizado y protegiendo la privacidad de la madre e hijo.

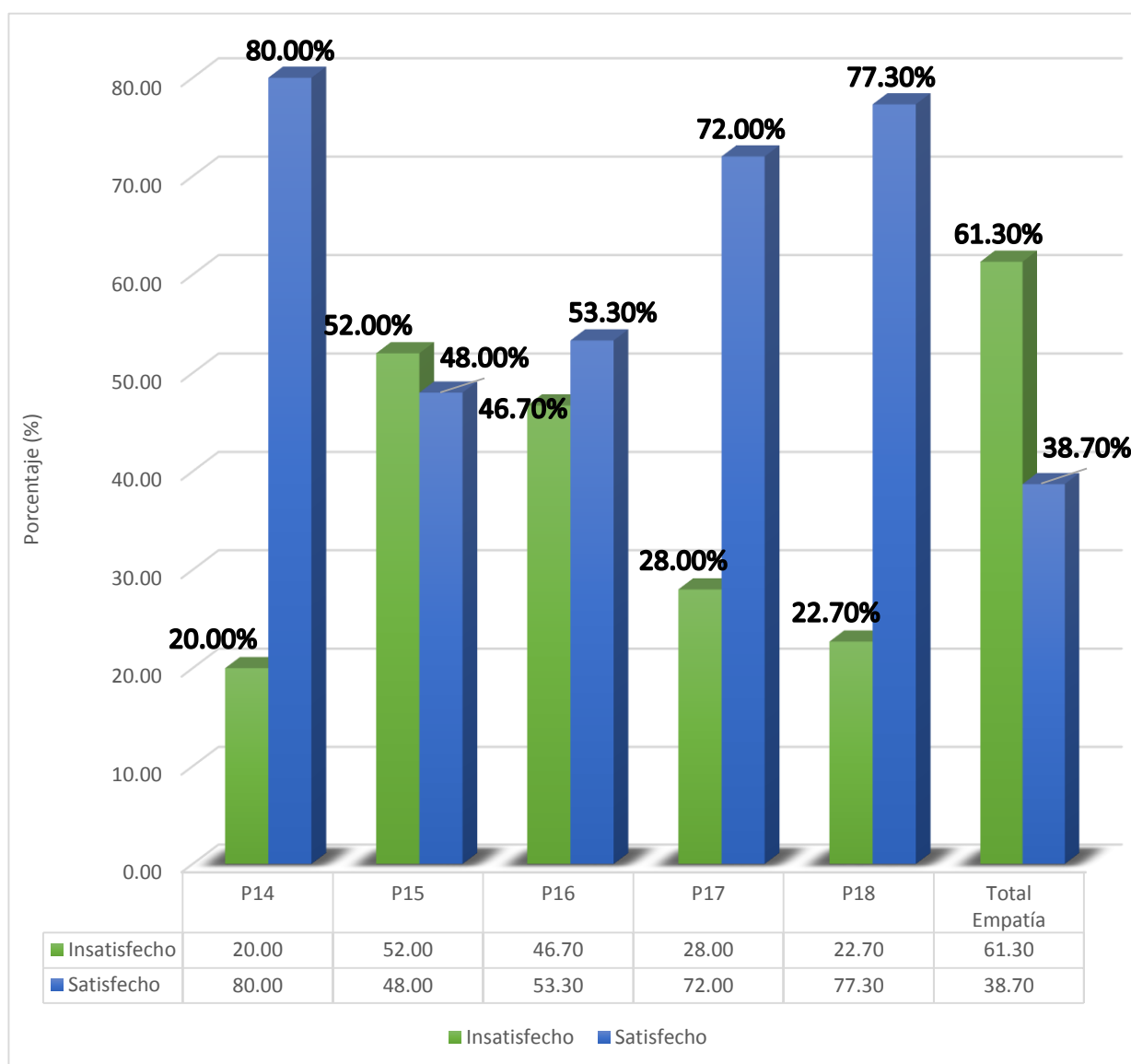
Gráfico 4 : Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería según la dimensión seguridad en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero- 2018

Sobre la satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería referente a la dimensión seguridad del 100%, el 40.0%(30) satisfecho y el 60.0%(45) insatisfechas. Considerando que el profesional de enfermería debe generar seguridad en el usuario (madre) a través de una comunicación asertiva, una evaluación cefalocaudal, dando solución a sus dudas y problemas de salud y lo más importante darle confianza para que exprese sus inquietudes.

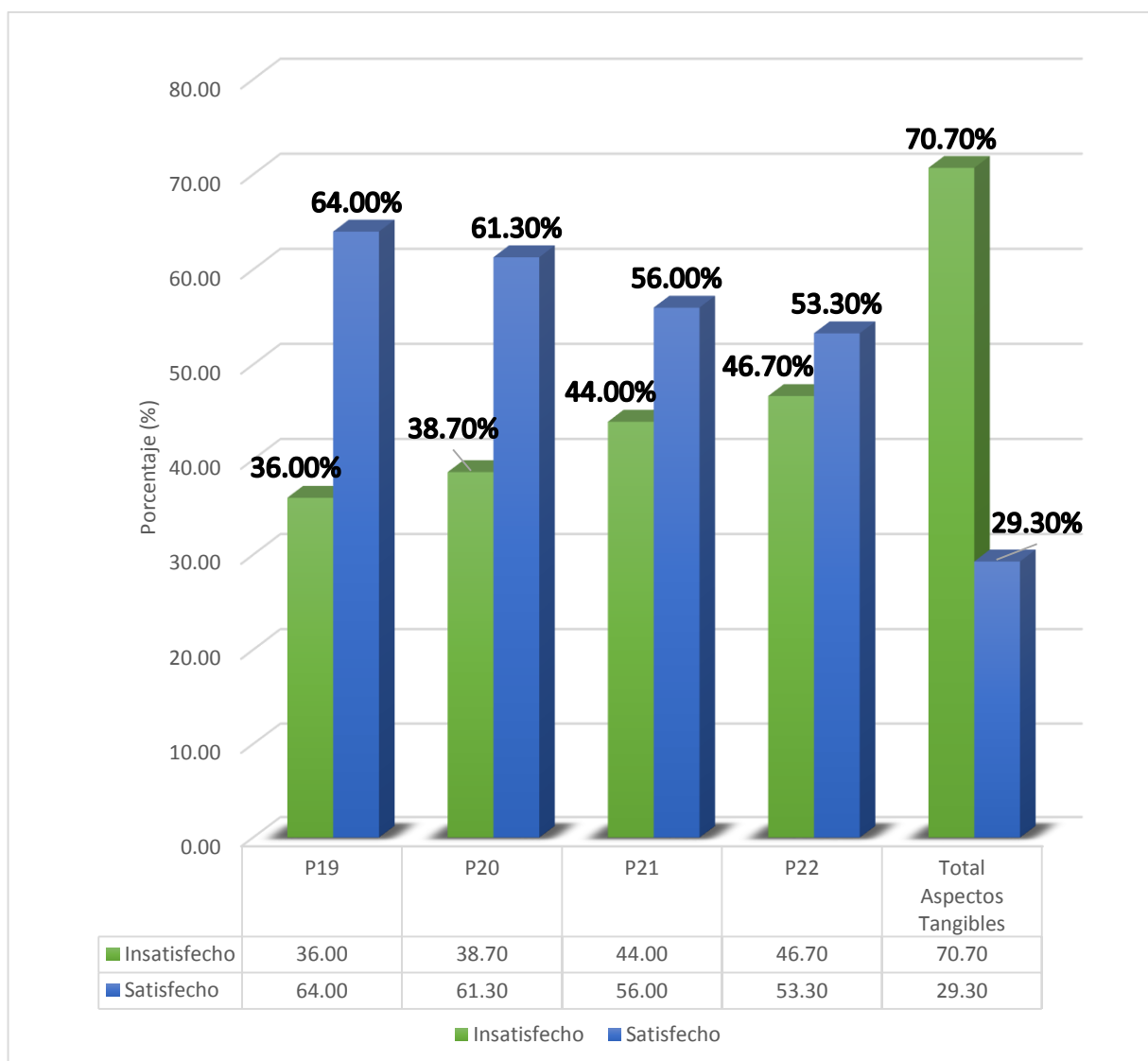
Gráfico 5 : Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería según la dimensión empatía en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero- 2018

El nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio CRED en su dimensión empatía, el 61,30%(46) presentan insatisfacción y el resto 38,70%(29) satisfacción. Esta dimensión es la que caracteriza al profesional de enfermería con su capacidad de ponerse en lugar de la otra persona a través de la amabilidad, respeto, paciencia, lenguaje claro y sencillo en la explicación de los cuidados y tratamiento que debe cumplir el niño.

Gráfico 6: Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería según la dimensión aspectos tangibles en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla - 2018



Fuente: Encuesta servqual (quality service).centro de salud 3 de febrero- 2018

Finalmente la satisfacción de las madres de niños menores de un año que fueron atendidas en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de Febrero en la dimensión aspectos tangibles se evidencia que del 100%, el 29,30% (22) se sientes satisfechas y el 70,70%(53). Los aspectos tangibles son elementos físicos que son de gran utilidad en el proceso de cuidado enfermero siendo así que también es parte de la evaluación de las madres frente al cuidado de enfermería.

IV. DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción es el agrado de una persona en relación a sus expectativas y percepciones referentes al cuidado y el servicio, cuyo nivel es medido por las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles según Parasuraman, cuyas dimensiones permite determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla-2018.

Respecto a la satisfacción global frente a los cuidados del profesional de enfermería en este estudio, la mayor parte de las madres de niños menores de un año que fueron atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero, presentaron un nivel de satisfacción baja referente al estándar establecido por la guía técnica de evaluación de satisfacción del usuario, este porcentaje es del 28% y el 72% presentan insatisfacción. Estos resultados vienen a ser diferentes al estudio presentado por Lasluisa (Ecuador) en el 2014, presentando resultados que indican que el 71% de la población refieren estar satisfechos y el 29% manifiestan insatisfacción frente a los cuidados de enfermería.⁷ Evidenciando dicha brecha de nivel de la variable, podemos decir que el profesional de enfermería tiene conocimiento de su responsabilidad ante la calidad de cuidado que presta al binomio madre e hijo y no tan solo a ellos sino a todos los usuarios que acuden a un establecimiento de salud, de la misma forma tiene un compromiso con la institución, las normas de ética y su profesión, por lo tanto debe contribuir con su desempeño en la valuación del cuidado y la satisfacción de la madre.¹

Por otro lado Arena C, Romero D.,¹⁰ en su estudio realizado en Huancayo en el 2016, quiso “determinar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio del profesional de enfermería”, en la cual obtuvieron un resultado de 39,0% de satisfacción global siendo casi un tercio del porcentaje de satisfacción del presente trabajo (28,0%), al comparar estas evidencias se observa un deficiente incumplimiento del estándar establecido por la guía técnica de satisfacción donde indica que lo deseable debe ser mayor de 60%, sin embargo estos estudios locales nos permite evidenciar que en el Perú todavía el tema de satisfacción es una deficiencia sobre todo en el cuidado de enfermería.

Sin embargo, en cuanto a las dimensiones evaluadas, se encontró que la dimensión con la que se encuentra más satisfecho las madres de niños menores de un año es la de seguridad (40%), mientras que la dimensión fiabilidad muestra un nivel alto de insatisfacción (85,30%). Comparando estos resultados con el estudio de Díaz F.,¹¹ que aplicó un

instrumento diferente pero su objetivo de estudio era “determinar la satisfacción de las madres que acudían al consultorio de CRED en Puerto Maldonado” presento un alto porcentaje de satisfacción en la dimensión humana con un 73.30% siendo mayor a la dimensión seguridad, ya que ambas dimensiones evalúan la parte de respeto, conocimiento, ética, privacidad del binomio madre e hijo.

A diferencia del estudio de Aira y Caycho en el Centro de Salud de Surquillo-Lima (2015), menciona que la dimensión con mayor puntaje de insatisfacción fue la de capacidad de respuesta (76,19%), seguido fiabilidad (72,86%) y coincide con un alto grado de satisfacción en la dimensión seguridad (51,2%).¹² Así mismo encontraron que en la dimensión empatía el 69,50% se encontraban insatisfechos, al comparar estas evidencias con el presente estudio (61,30%) observaremos que la insatisfacción prevalece siendo la dimensión que nos caracteriza como profesionales de enfermería y que nos diferencia del equipo de salud.

Por lo tanto es importante conocer la satisfacción de las madres de niños menores de un año respecto a los cuidados de enfermería, porque es considerado como el indicador de calidad del cuidado que se le brinda al binomio madre- hijo, esto quiere decir que nos permite conocer las expectativas y percepciones del usuario (madre) que llegue atenderse en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud 3 de febrero. El evaluar constantemente la satisfacción nos permitirá establecer objetivos para mejorar el proceso de cuidado y así tener un nivel de satisfacción sobre el estándar (60%) establecido por la guía técnica de evaluación de satisfacción (Minsa).

Según Watson el cuidado de enfermería es la “razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y el binomio madre- hijo”.²⁶ El cuidado humano siempre será la base de la reciprocidad y la calidad única y auténtica. El profesional de enfermería es llamada a brindar cuidados visualizando a la persona como ser biopsicosocial y así generar procesos de conocimientos de sí mismo. La enfermera no solamente es científica, académica o clínica, sino que también tiene los principios éticos de ser un profesional humanitario y moral.²⁵

V. CONCLUSIONES

1. En la satisfacción general, que incluye todas las dimensiones encontramos que la mayoría de las madres de niños menores de un año se encuentran insatisfechos frente a los cuidados de enfermería, que lo percibieron en el consultorio crecimiento y desarrollo del centro de salud 3 de febrero.
2. En la dimensión fiabilidad, el nivel de insatisfacción es mayor frente a los demás dimensiones en cuanto a los cuidados de enfermería.
3. En la dimensión capacidad de respuesta, el nivel de insatisfacción de las madres de niños menores de un año ocupa un segundo lugar frente a los cuidados de enfermería.
4. En la dimensión seguridad, el nivel de insatisfacción de la madre de niños menores de un año prevalece elevado, frente a los cuidados de enfermería.
5. En la dimensión empatía el nivel de satisfacción es menor frente al nivel de insatisfacción en la madre de niños menores de un año en cuanto a los cuidados de enfermería del consultorio CRED en el Centro de Salud 3 de Febrero.
6. Finalmente las madres de niños menores de un año mostraron un nivel de insatisfacción, frente a la dimensión aspectos tangibles esto indica que los materiales, equipos e insumos son parte del cuidado y servicio de enfermería, a la vez son aspectos de evaluación.

VI. RECOMENDACIONES

- Forjar un espíritu de solidaridad, amor al paciente y empatía en los estudiantes de enfermería de las universidades, para fortalecer su vocación de servicio de esta manera se tendría profesionales eficientes y eficaces en la salud.
- Actualmente para mejorar la calidad de cuidados en los establecimientos de salud, debería existir un formato y personal capacitado, que evalúe in situ el servicio del personal de enfermería para detectar las debilidades y deficiencias que producen insatisfacción en el usuario y poder tomar medidas correctivas que ayuden en gran manera a elevar los índices de satisfacción en la atención.
- Las autoridades de los establecimientos de salud de la primera atención deben implementar un formato que evalúen la satisfacción de los usuarios en las consultas externas.
- El colegio de enfermeros debe hacer un seguimiento de las competencias profesionales a todos sus miembros.

VII. REFERENCIAS

1. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Latino-Am. Enfermagem*. 2014 mayo-junio; 3(22).
2. Consejo Internacional de Enfermeras. Código Deontológico de CIE para la Profesión de Enfermería. artículo. Jean-Marteau, Ginebra (Suiza): Consejo Internacional de Enfermeras, Salud; 2012.
3. Castro S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. Tesis de especialidad. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería; 2016.
4. ministerio de salud de colombia (MINSALUD). Encuesta Nacional de Evaluación de los servicios de las EPS. informe final de colombia. colombia: MINSALUD, ciencia de la salud; 2017.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención por otros profesionales de salud. In Perú DLeIBNd, editor. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Aseguramiento Universal en Salud. Lima - Perú: INEI; 2014. p. 108.
6. Ministerio de Salud (Minsa). Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de 5 años. Norma Técnica de Salud. Lima: Minsa.
7. Lasluisa R. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia de del Hospital General Latagunga. Tesis de Licenciatura. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Ciencias de la Salud; 2014.
8. Borré Y, Vega O. Calidad Percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. *Scielo*. 2014 Nov 14; 3(XX): p. 81-94.
9. Font M, Eloísa B, Torres N, Buduen Y, Sánchez A. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. artículo. santiago de cuba: Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", ciencias de la salud; 2014 julio-septiembre.

10. Arenas C, Romero D. Satisfacción de usuarios externos sobre Calidad de servicio del personal de Enfermería del Centro de Salud de Chilca. Tesis de Licenciatura. Chilca: Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo; 2016.
11. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez. Tesis. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Ciencias de la Salud; 2016.
12. Aira R, Caycho E. Nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo en el centro de Salud Surquillo. Tesis para optar el Título de Licenciatura en Enfermería. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener , Facultad Ciencias de la Salud; 2015.
13. Rupay N. Grado de satisfacción de los padres en la asistencia al control de CRED del niño(a) menor de un año, afiliados al SIS en el Centro De Salud San Agustín de Cajas. Tesis para optar el grado Magister en Salud Pública. Huánuco: Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2014.
14. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Guía Técnica. Lima: Minsa, ciencias de la salud ; 2012.
15. Justo C. relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015. Tesis de Licenciatura. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales; 2017.
16. Medina D. Satisfacción de la Madre del Recien Nacido hacia los Cuidados de Enfermería. Tesis para optar Título de Licenciatura en enfermería. Lima: Universidad Ricardo Palma, Ciencias de la Salud; 2016.
17. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para optar el Título profesional de Medico. Lima: Universidad Ricaldo Palma, Ciencias de la Salud; 2015.

18. Donavedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*. 2005 diciembre; 83(4): p. 166-202.
19. Moreno M, Interrial M, Saucedo P, Vazquez L, López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *dialnet*. 2011 ABRIL; 11(1): p. 40-47.
20. Linder , Pelz. Social psychological determinants of patient satisfaction. *Sociol Sciences Medicine*. 1982 Febrero; 16(5): p. 583-589.
21. Espinoza I, Montero E. Satisfacción de la madre a la consejería de enfermería sobre lactancia materna Piura, 2009. Tesis de Licenciatura. Piura: Universidad los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias de la Salud; 2009.
22. Ricalde M. satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*. 2006 junio; 12: p. 23.
23. MINSA. Norma Técnica de Salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño. In Perú HeDLelBNd, editor. *Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años*. Lima: MINSA; 2011. p. 152.
24. Aiteco Consultores. Aiteco Consultores. [Online]. *españa*; 2016 [cited 2018 junio 5. Available from: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
25. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul Enferm*. 2007 Setiembre; IV(20).
26. Watson J. *Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing*. New York: National League of Nursing. 1988;: p. 158.
27. García M, Cárdenas L, Arana B, Monroy A, Hernández Y. Construcción Emergente del Concepto: Cuidado Profesional de Enfermería. *Texto & Contexto Enfermagem*. 2011; 20: p. 74-80.
28. MINSA. Guía Técnica para la categorización de establecimientos del Sector de Salud. *Guía Técnica*. Lima: Ministerio de Salud , Ciencias de la Salud; 2017.

29. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la investigación. sexta ed. México: McGraw-Hill; 2014.
30. Sampieri H, Fernandez C, Baptista P. metodología de la investigación. 5th ed. Mares J, editor. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A; 2010.

ANEXOS

Anexo 1 : Instrumento servqual

SERVQUAL		N° Encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
INSTRUCCIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> • Lea diligentemente las preguntas antes de responder. • Asegúrese de tener claro el contenido de la pregunta antes de responder, y en caso de duda, consulte al aplicador. • Asegúrese de contestar todas las preguntas que se indican en el instrumento. • Para cada pregunta, responderá con una sola respuesta, que se detalla a continuación: 			
Nombre del encuestador:		Katherine Giannina Montoya Linares	
Establecimiento de Salud:		Puesto De Salud “ 3 De Febrero”	
Fecha:		Hora de inicio: Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO :			
1. Condición del encuestado		Usuario	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	

3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior técnico	4	
	Superior universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	NINGUNO	3	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Consultorio donde fue atendido : CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO			
8. Persona que realizo la atención :			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	(X)	Otros : ²	

²Encuesta Servqual (quality service), "Guía técnica de satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta Externa (CRED) (Primer Nivel). Utilice una escala numérica de 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
°N		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1.	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2.	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3.	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4.	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5.	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que le indica el medico							
6.	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7.	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8.	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9.	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10.	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11.	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							

³ Encuesta Servqual (quality service), Expectativas "Guía técnica de satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

12.	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13.	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
14.	E	Que la enfermera que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15.	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16.	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17.	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18.	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19.	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20.	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21.	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22.	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

4

PERCEPCIONES									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica de 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
°N	Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
1.	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2.	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3.	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4.	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5.	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó la enfermera?							
6.	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7.	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8.	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9.	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10.	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							

⁴ Encuesta Servqual (quality service), percepciones “Guía técnica de satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.

11.	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12.	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13.	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14.	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15.	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16.	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17.	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18.	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19.	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20.	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21.	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22.	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 2 : Consentimiento informado**5 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO**

FECHA: / /

HORA:

Propósito:

Estimado señor(a), mi nombre es Katherine Gianina Montoya linares estudiante del X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo de la escuela profesional de enfermería.

Se está realizando una tesis titulada: Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la atención de enfermería en CRED en el Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – Callao 2017, con el objetivo de obtener información respecto a cómo valora la calidad de la atención recibida y cómo se siente usted después de haber sido atendido/a por el profesional de enfermería del centro de salud; ésta investigación servirá para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Con éste motivo solicito su valiosa colaboración, en el sentido de brindar su consentimiento o autorización voluntaria para participar en el estudio, con la certeza de que no se afectará en absoluto su integridad física, mental ni moral, pues toda la información obtenida será manejada de forma confidencial, anónima, respetando su privacidad, solo será de uso exclusivo por el/las investigador/as con fines del estudio y destruidas posteriormente. Usted puede hacer cualquier pregunta libremente al respecto, puede solicitar información de los hallazgos encontrados y si después de haber aceptado participar, usted desea retirar su aceptación en algún momento, lo puede hacer sin perjuicio su integridad física o moral, sin tener que dar explicaciones y sin ningún condicionamiento. La aplicación del instrumento durará 15 minutos.

Si usted acepta participar en el estudio y en algún momento considera que el haber contribuido en el estudio le ha causado inquietud o daño alguno, le rogamos que por favor contacte con la Srta. Katherine Montoya linares, al teléfono N° 957239701. Si después de

⁵ Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de CRED en el Centro de Salud 3 de Febrero, Ventanilla – 2018

tener conocimiento de todo lo informado está de acuerdo en participar, sírvase firmar y colocar su huella digital al final de este formato, en señal de conformidad.

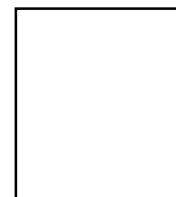
FIRMA DEL CONSENTIMIENTO:

He leído la información provista arriba, asimismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas me han sido contestadas satisfactoriamente y/o no fue necesario hacer preguntas. Estoy de acuerdo en todos los puntos indicados en la copia del consentimiento que se me ha entregado y decido participar en forma voluntaria en la investigación que aquí se describe, por lo cual firmo en señal de conformidad.

Lima,.....de Abril del 2018

.....

Firma del participante



Huella digital

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

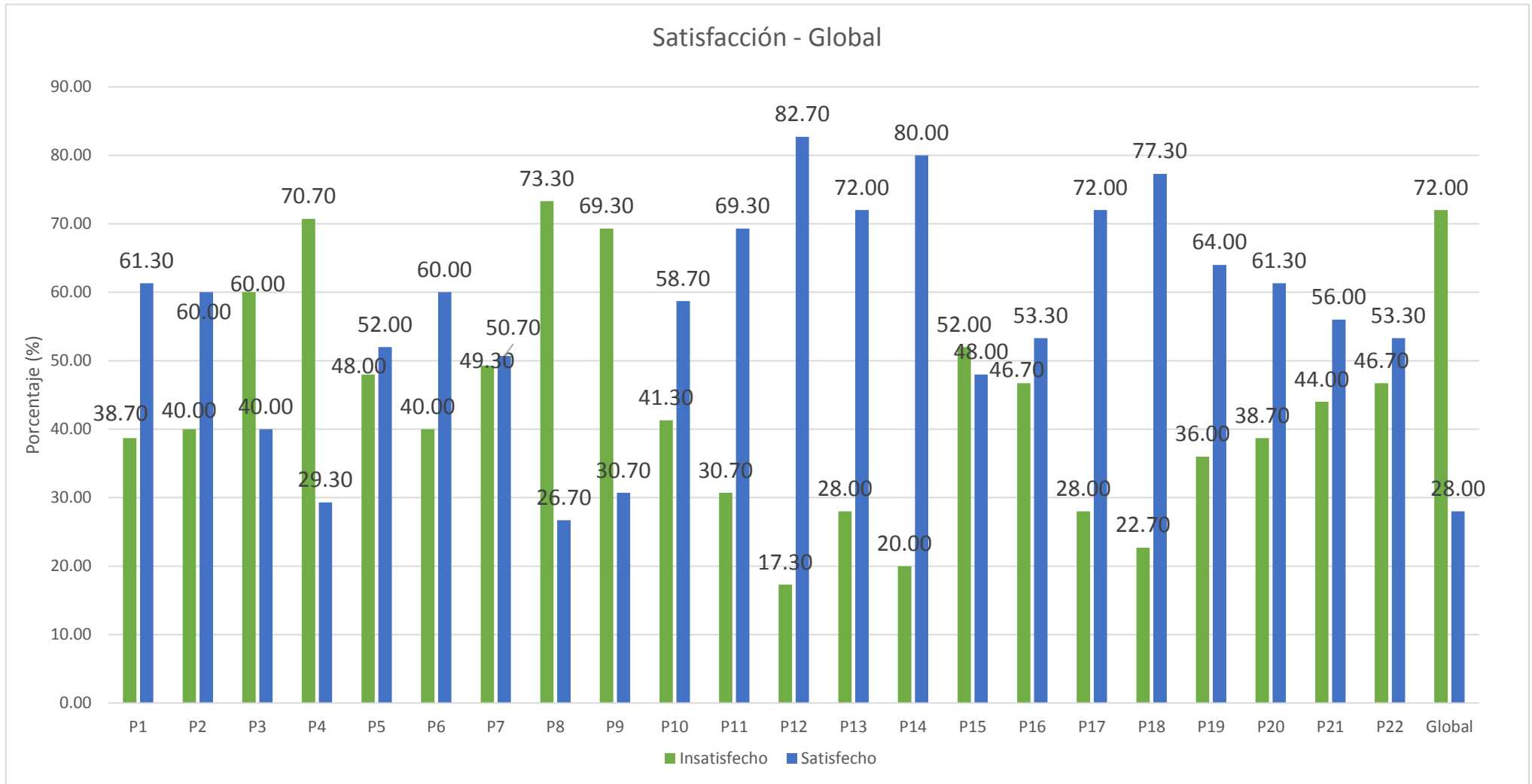
Anexo 3 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: “Satisfacción de las Madres de niños menores de 1 año sobre la atención de enfermería en CRED en el Centro de Salud 3 de febrero, ventanilla – callao 2017					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en CRED en el Centro de Salud 3 de febrero, Ventanilla - 2018?	OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en CRED en el Centro de Salud 3 de febrero, Lima – 2017.		satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en Cred	FIABILIDAD	TIPO DE ESTUDIO Investigación cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, descriptivo

	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en el consultorio CRED en su dimensión fiabilidad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en el consultorio CRED en su dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p>		<p>SEGURIDAD</p> <p>EMPATÍA</p>	<p>POBLACIÓN/MUESTRA</p> <p>La población Está conformada por 341 madres de niños menores de un año siendo una muestra de 75 madres que son atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud 3 de febrero</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Cuestionario Servqual (modificado)</p>
--	---	-------------------------------------	--	---	--

	<p>enfermería en el consultorio CRED en su dimensión seguridad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en el consultorio CRED en su dimensión empatía.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año sobre la atención de enfermería en el consultorio CRED en su dimensión aspectos tangibles.</p>			ASPECTOS TANGIBLES	
--	--	--	--	---------------------------	--

Anexo 4
Satisfacción global por cada ítem



**Anexo 5: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la
dimensión fiabilidad**

P1	Frecuencia	%
Satisfacción	46	61,3
Insatisfacción	29	38,7
Total	75	100,0
P2	Frecuencia	%
Satisfacción	45	60,0
Insatisfacción	30	40,0
Total	75	100,0
P3	Frecuencia	%
Satisfacción	30	40,0
Insatisfacción	45	60,0
Total	75	100,0
P4	Frecuencia	%
Satisfacción	22	29,3
Insatisfacción	53	70,7
Total	75	100,0
P5	Frecuencia	%
Satisfacción	39	52,0
Insatisfacción	36	48,0
Total	75	100,0
Toral dimensión	Frecuencia	%
Satisfacción	11	14,7
Insatisfacción	64	85,3
Total	75	100,0

**Anexo 6: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la
dimensión capacidad**

P6	Frecuencia	%
Satisfacción	45	60,0
Insatisfacción	30	40,0
Total	75	100,0
P7	Frecuencia	%
Satisfacción	38	50,7
Insatisfacción	37	49,3
Total	75	100,0
P8	Frecuencia	%
Satisfacción	20	26,7
Insatisfacción	55	73,3
Total	75	100,0
P9	Frecuencia	%
Satisfacción	23	30,7
Insatisfacción	52	69,3
Total	75	100,0
Toral dimensión	Frecuencia	%
Satisfacción	13	17,3
Insatisfacción	62	82,7
Total	75	100,0

**Anexo 7: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la
dimensión seguridad**

P10	Frecuencia	%
Satisfacción	44	58,7
Insatisfacción	31	41,3
Total	75	100,0
P11	Frecuencia	%
Satisfacción	52	69,3
Insatisfacción	23	30,7
Total	75	100,0
P12	Frecuencia	%
Satisfacción	62	82,7
Insatisfacción	13	17,3
Total	75	100,0
P13	Frecuencia	%
Satisfacción	54	72,0
Insatisfacción	21	28,0
Total	75	100,0
Total dimensión	Frecuencia	%
Satisfacción	30	40,0
Insatisfacción	45	60,0
Total	75	100,0

**Anexo 8: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la
dimensión empatía**

P14	Frecuencia	%
Satisfacción	60	80,0
Insatisfacción	15	20,0
Total	75	100,0
P15	Frecuencia	%
Satisfacción	36	48,0
Insatisfacción	39	52,0
Total	75	100,0
P16	Frecuencia	%
Satisfacción	40	53,3
Insatisfacción	35	46,7
Total	75	100,0
P17	Frecuencia	%
Satisfacción	54	72,0
Insatisfacción	21	28,0
Total	75	100,0
P18	Frecuencia	%
Satisfacción	58	77,3
Insatisfacción	17	22,7
Total	75	100,0
Toral dimensión	Frecuencia	%
Satisfacción	29	38,7
Insatisfacción	46	61,3
Total	75	100,0

**Anexo 9: Tabla satisfacción de las madres de niños menores de un año en la
dimensión aspectos tangibles**

P19	Frecuencia	%
Satisfacción	48	64,0
Insatisfacción	27	36,0
Total	75	100,0
P20	Frecuencia	%
Satisfacción	46	61,3
Insatisfacción	29	38,7
Total	75	100,0
P21	Frecuencia	%
Satisfacción	42	56,0
Insatisfacción	33	44,0
Total	75	100,0
P22	Frecuencia	%
Satisfacción	40	53,3
Insatisfacción	35	46,7
Total	75	100,0
Total dimensión	Frecuencia	%
Satisfacción	22	29,3
Insatisfacción	53	70,7
Total	75	100,0

Anexo 10: Tabla matriz de mejora en insatisfacción

Insatisfacción:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

N°	PREGUNTAS	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
8	P8	20	26,70	55	73,30
4	P4	22	29,30	53	70,70
9	P9	23	30,70	52	69,30
3	P3	30	40,00	45	60,00
15	P15	36	48,00	39	52,00
7	P7	38	50,70	37	49,30
5	P5	39	52,00	36	48,00
16	P16	40	53,30	35	46,70
22	P22	40	53,30	35	46,70
21	P21	42	56,00	33	44,00
10	P10	44	58,70	31	41,30
2	P2	45	60,00	30	40,00
6	P6	45	60,00	30	40,00
1	P1	46	61,30	29	38,70
20	P20	46	61,30	29	38,70
19	P19	48	64,00	27	36,00
11	P11	52	69,30	23	30,70
13	P13	54	72,00	21	28,00
17	P17	54	72,00	21	28,00
18	P18	58	77,30	17	22,70
14	P14	60	80,00	15	20,00
12	P12	62	82,70	13	17,30
Porcentaje Total		28,00		72,00	

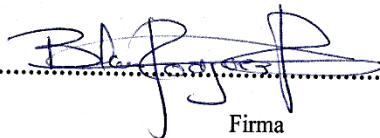
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 65 de 76
--	--	---

Yo, Blanca Lucia Rodríguez Rojas, docente de la Facultad de ciencias Médicas y Escuela Profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en CRED del Centro de Salud 3 de Febrero, ventanilla- 2018", de la estudiante, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 11 de julio de 2018




Firma

DNI: 07970636

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 12: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Katherine Giannina Montoya Linares , identificado con DNI N° 70890229, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, no autorizo (x) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado ““Satisfacción de las madres de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en CRED del Centro de Salud 3 de Febrero, ventanilla- 2018”.”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 70890229

FECHA: 11 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 13: formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Katherine Giannina Montoya Linares
D.N.I. : 70890229
Domicilio : Urb. el trébol III etapa Mz f Lot 5 calle 29
Teléfono Fijo: Móvil : 957239701
E-mail : Katherine_941112@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Médicas
Escuela : Enfermería
Carrera : Enfermería
Título : licenciada de enfermería

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Montoya Linares Katherine Giannina

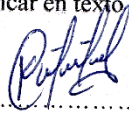
Título de la tesis: Satisfacción de la Madre de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla- 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 11-07-18

Anexo 14: Informe de turnitin

dio katherine giannina montoya linares | satisfaccion -- /0 ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción de la Madre de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla- Perú 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

AUTORA:

MONTOYA LINARES KATHERINE GIANNINA

ASESOR:

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	cybertesis.urp.edu.pe	3 %	Fuente de Internet	>
2	Entregado a Universida...	2 %	Trabajo del estudiante	>
3	cybertesis.unmsm.edu...	2 %	Fuente de Internet	>
4	es.scribd.com	2 %	Fuente de Internet	>
5	www.aiteco.com	2 %	Fuente de Internet	>
6	www.repositorioacade...	1 %	Fuente de Internet	>

Anexo 15: solicitud de visto bueno para entrega de tesis digital**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA: Visto bueno para entrega
de Tesis digital

Escuela: Enfermería

Yo, Katherine Giannina Montoya Linares Con DNI N° 70890229 y domicilio en Urbanización El Trebol III Etapa Jr. Simón Bolívar Mz F Lot 5 Calle 29, Ante Usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de egresado de la escuela profesional de Enfermería del semestre 2018-I, identificado con el código de matrícula 7000469565, de la facultad de Ciencias Médicas, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para entrega de Tesis digital con el Título "Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla- 2018.

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 20 de Agosto de 2018

Firma Del Solicitante:

Teléfono: 957239701

Correo: Katherine_941112@Hotmail.Com

