



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud
Ancieta Baja – El Agustino 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

Autora:

Br. Matos Matta Nancy Edelmira (ORCID:0000-0002-6538-4004)

Asesora:

Mgtr. Blanca Rodriguez Rojas (ORCID:0000-0003-2580-6054)

Línea de Investigación:
Políticas y Gestión en Salud

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi madre Luz Matta Morillo,

Quien me instruyó como mujer, quien se preocupó por mis sentimientos a lo largo de mi vida, quien me brindo cariño y afecto, buscando mi salud y bienestar desde mi nacimiento.

A mi padre Oscar Matos Gabino,

Quien me protegió y velo por mis estudios y salud cuando más necesitaba de algo, quien se encargó de apoyarme en buenos y malos momentos.

A mi hijo Nicol Paucar Matos,

Mi orgullo y alegría, la luz que alumbra mi camino y mi motivo de querer superarme y salir adelante, agradezco que Dios te haya puesto en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas,

Asesora de mi proyecto y desarrollo de mi tesis,
quien estuvo a mi lado en la corrección y
sustentación de mi investigación.

Al Centro de Salud Ancieta Baja,

Que me brindó las facilidades para investigar
en la población el problema que se había
identificado, brindando su apoyo y confianza
en la presente investigación

A las madres que participaron en la investigación,

Por permitirme encuestarles y brindarme un
poco de su tiempo y comprensión en la
importancia del desarrollo de la investigación.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, *PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*

Presentado por Don (a)

MATOS MATTA NANCY EDELMIRA

Cuyo Título es:


NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL NIÑO SANO EN EL CENTRO DE SALUD ANCIETA BAJA- EL AGUSTINO -2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letra).

Lima, 29 de octubre de 2019


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Edelmira Matos Matta con DNI 10743816, mediante la presente hago cumplir con los criterios de evaluación curricular del desarrollo del proyecto de investigación, por lo que declaro bajo juramento.

- Que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.
- Así mismo, todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraz.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión de la documentación aportada, por lo que me someto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 29 de Octubre del 2019



Br. Nancy Edelmira Matos Matta

DNI 10743816

PRESENTACIÓN

A los Señores miembros del Jurado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Los Olivos:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento antes ustedes mi proyecto de investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019”, la misma que someto a vuestra consideración, esperando que cumpla con los requerimientos de aprobación para obtener el grado de profesión.

Atentamente.

Nancy Edelmira Matos Matta

Índice

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. diseño de Investigación	16
2.2. Variables, operacionalización	17
2.3. Población, muestra, muestreo, criterios de inclusión y criterios de exclusión	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Método de análisis de datos	19
2.6. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIÓN	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII.REFERENCIAS	29
ANEXOS	36
ANEXO I. Cuestionario	36
ANEXO II. Confiabilidad del instrumento	38
ANEXO III. Prueba de jueces	39
ANEXO IV. Recursos y presupuesto	40
ANEXO V. Cronograma de actividades para la elaboración del proyecto de investigación	41
ANEXO VI Consentimiento informado	42
ANEXO VII Carta N° 162-2019/EP/ENF.UCV-LIMA	43
ANEXO VIII Acta de aprobación de originalidad de la tesis	44
ANEXO XI Porcentaje de turnitin	45
ANEXO X Autorización para la publicación de la tesis	46
ANEXO XI. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	47

RESUMEN

La satisfacción del usuario en estos tiempos es considerada de mayor importancia en la salud pública cuando se trata de evaluar; así mismo es un desafío en el proveer el sistema, para la gestión debido a la demanda de un cambio cultural en donde compromete a todos los integrantes del equipo multidisciplinario de la salud para satisfacer las exigencias y preferencias de los usuarios es uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Por ello el estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019; estudio de enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo, no experimental; tuvo una población de 100 madres a quienes se les administró el cuestionario de satisfacción del usuario externo. Encontrando como hallazgo una satisfacción alta del 90%, una satisfacción media de 9% y una satisfacción baja de 1%. En relación a las dimensiones se identificó como dimensión predominante al técnico – científico con un 89% de satisfacción alta, un 11% de satisfacción media. Por lo que se pudo llegar a la conclusión de que la satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja sobre el cuidado del niño sano es de un nivel alto.

Palabras clave: satisfacción, atención, madre.

ABSTRACT

User satisfaction during these times is considered of greater importance in public health when it comes to evaluating; Likewise, it is a challenge in providing the system, for the management due to the demand for a cultural change in which it commits all the members of the multidisciplinary health team to meet the demands and preferences of the users being one of the axes of Health services evaluation. The purpose of the study was to determine the level of satisfaction of the mothers regarding the care of the healthy child in the Ancieta Baja Health Center 2019; quantitative, cross-sectional, descriptive, nonexperimental approach study; It had a population of 100 mothers who were given the external user satisfaction questionnaire. Finding as a finding a high satisfaction of 90%, an average satisfaction of 9% and a low satisfaction of 1%. In relation to the dimensions, the technical - scientific dimension was identified as a predominant dimension with 89% high satisfaction, 11% average satisfaction. So it could be concluded that the satisfaction of the mothers of the Low Ancieta Health Center regarding the care of healthy children is of a high level.

Keywords: satisfaction, attention, mother.

I.INTRODUCCIÓN

Con el avance de la tecnología se ha creado un mundo globalizado, que es sin duda uno de los pilares básicos en la satisfacción del usuario externo, debido a que la humanidad está dando pasos agigantados, los nuevos avances de la tecnología que cada vez son más eficientes y rápidos facilitan la calidad de atención en los diferentes sectores del mundo, en las últimas décadas la relevancia en la relación enfermero paciente ha sido asociada al interés del impacto de la atención de salud, que es relacionado a la capacidad, competencia, satisfacción, apreciación hacia el usuario de padecimiento o independencia, esto forma la impresión de la satisfacción corporal a su vez gana notoriedad en la aplicación del pensamiento de calidad de servicios de salud; de la cual se infiere que la eficacia en el cuidado es un requerimiento primordial, encaminado a brindar confianza a los beneficiarios en búsqueda de satisfacer sus inquietudes por el cuidado de la salud y minimizar de esta, múltiples riesgos durante la atención¹

La satisfacción del usuario en estos tiempos es considerada de mayor importancia en la salud pública cuando se trata de evaluar; así mismo es un desafío en el proveer el sistema, para la gestión debido a la demanda de un cambio cultural en donde compromete a todos los integrantes del equipo multidisciplinario de la salud para satisfacer las exigencias y preferencias de los usuarios es un factor determinante para la evaluación de los servicios sanitarios².

Otros reportes mundiales demuestran un incremento en el porcentaje de satisfacción del paciente de un 60% a 70% en establecimientos de salud públicos como también su escasa inestabilidad en el transcurso del estudio de seguimiento, han avivado ciertas preguntas para su uso como herramienta de monitoreo e importancia en la administración de servicios. El sistema sanitario de países desarrollados como EE.UU., España, Reino Unido, y Canadá; y en otros países subdesarrollados como México, Nueva Zelanda, Chile, Brasil, etc, se encuentran políticas de salud que promueven la mejora del procedimiento de información administrativa, que empieza con el recojo habitual de sugerencias de los pacientes sobre los servicios de salud que se les brinda³.

La satisfacción se refiere a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recogida y su consecuencia en el estado de salud de la ciudadanía; y trato

recogido en el transcurso de atención por parte del personal implicado⁴. Considerando todo lo mencionado se deduce que la Organización Mundial de la Salud da gran importancia a los rasgos de un servicio de salud debe ser adecuado, los cuales deben ser accesibles, eficientes, gestionados adecuadamente y sobre todo satisfacer las necesidades en salud de las personas, por lo que menciona: “la satisfacción máxima respecto a la salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”⁵.

En la actualidad los profesionales en enfermería, ante una comunidad más instruida y exigente con los servicios comunitarios y hospitalarios deben proporcionar no solo los cuidados tradicionales sino que debe hacerlo en respuesta a los requerimientos de las personas mostrando respeto, interés y ética no tan solo con el usuario si no también con los familiares o las personas dependiente de ellos por lo tanto; la Organización Mundial de la Salud reitera que la acción de la enfermero(a) es importante para la salud de las personas ante cualquier etapa de la vida del usuario externo, que permita el desarrollo pleno de la voz de los pacientes, por el cual debe ser eficiente y marcar la diferencia entre otros profesionales⁶.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística de Investigación (INEI) durante el censo del año 2017 se encontró que 2'037,940 son niños de 0 a 4 años, además dentro del plan de acción de la infancia y la adolescencia cuenta como objetivo primero ver que el Estado Peruano se comprometa a asegurar el desarrollo y crecimiento universal e integral de niños(as) menores de cinco años de edad⁷. Por otro lado, durante el primer semestre del 2018 en la encuesta socio – demográfica y de salud familiar se evidenció que un 60,8% de menores de 36 meses asistían a sus controles de crecimiento y desarrollo (CRED) de forma completa, según la edad correspondiente, lo cual refleja una falta de concientización por parte de los cuidadores de los menores de edad, lo que limita el cumplimiento de metas y logros nacionales en el diagnóstico de enfermedades preventivas, lo que perjudica la evaluación del niño que acude a los consultorios⁷, por esta razón la madre y/o cuidador juega un rol esencial en la toma de decisiones de la vida del niño en su crecimiento y desarrollo, el cual demuestra que la continuidad a sus controles, la información recibida, el seguimiento como el trato humanizado representara los cambios que presenta los avances en beneficio del niño⁷.

Los profesionales de salud son los encargados de ayudar a la mejora integral y universal de los niños(as) menores de cinco años de edad, lo que permite la mejora de la salud y alimentación

del menor, con la identificación de casos de peligro, cambios del desarrollo, para obtener una atención adecuada generando la unión familiar y el cuidado para su desarrollo normal⁸.

Por todo lo expuesto fue necesario revisar los antecedentes para reconocer la realidad problemática a lo que fue motivo de la presente investigación sobre la satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja, en donde se puede suponer que no se cumple con las expectativas brindadas, debido a que se observó que anteriormente las atenciones de los niños en el servicio de CRED eran entre 18 a 20 atenciones, muchas veces no se realizaban los controles en forma minuciosa, debido a la demanda y afluencia de usuarios.

Con el aumento del presupuesto de parte del Ministerio de salud (Minsa) que se brindó a todos los Centros de Salud para el mantenimiento y reparación de las infraestructuras, el Centro de Salud se benefició en implementar el servicio de CRED, como también la implementación de materiales para la realización de dichas evaluaciones para los niños, por lo que resulta más beneficioso y requieren de mayor tiempo de atención para cada niño, motivo por el cual las atenciones se han reducido, creando muchas veces en las madres insatisfacción, desmotivadas cuando no alcanzan la atención de sus hijos manifestando “no quieren trabajar más las enfermeras”, “deben hacer más controles” “no me dan un buen trato”, “las enfermeras no trabajan lo suficiente”.

Por lo que resulta relevante identificar la percepción que se tiene frente a la atención que reciben y de esta manera poder implementar la información sobre la satisfacción de madres en la atención de niños en el servicio de CRED, y así reconocer las posibles deficiencias que cometen el personal asistencial y plantear opciones de planes de mejoramiento continuo.

Según Huamán D, y Moreno L, 2018 en Perú, buscó determinar la asociación entre el nivel de satisfacción en la atención de enfermería y la asistencia a las citas CRED de menores de 5 años del C.S. Mariscal Castilla. Este trabajo se enmarcó en el enfoque cuantitativo, diseño correlacional y corte transversal. La muestra tuvo 148 madres y los instrumentos fueron: el cuestionario Baker para medir el nivel de satisfacción y el carnet. En suma encontraron un porcentaje alto en las madres encuestadas, declararon estar medianamente satisfechas, esto debido a que el personal de enfermería al conocer el estado de los niños podrá brindar proporcionar un mejor trato y cuidado eficiente, sin embargo, hay aspectos para que se mejoren que muchas veces se obvian por el tiempo y la afluencia del usuario. En lo relacionado al nivel

de satisfacción del cuidado de enfermería, también obtuvieron un porcentaje medio en lo que se refiere a la satisfacción de las madres, en la dimensión profundidad de la relación enfermera – paciente, el porcentaje es medio y bajo en cuanto a las satisfacciones, es importante el trato personalizado que incurre con la calidad de atención en las consultas con la enfermera⁹.

Mientras tanto Iliquin A, en el año 2017, en su trabajo de investigación, buscó determinar el cuidado humanizado del personal de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac, utilizó el enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo con corte transversal, su muestra fue de 92 madres. Llegando a concluir, que el nivel de satisfacción de las madres es medio, en relación a la dimensión técnico – científico tiene un nivel medio, hace referencia a las funciones de la enfermera como: evaluación céfalo caudal, lavado de manos, medidas antropométricas, detectar anomalías del niño, estimulación temprana, etc, en cuanto a la dimensión de humana tiene un nivel medio, hace referencia a las acciones de enfermera como: saludos básicos, buena comunicación, explicación sencilla de los procedimientos, incentivar de las vacunas y se preocupa por saber las razones de su inasistencia. En relación en la dimensión de entorno, se observó un nivel de satisfacción alto hace referencia a las acciones de la enfermera como: tiempo que dura la consulta, mantiene la privacidad del niño, brinda seguridad, condiciones ambientales son adecuadas, materiales y equipos son necesarios y adecuados¹⁰.

Por otro lado, Medina D, en el año 2017, realizó un estudio en la Clínica – Hospital del Hogar de la Madre “Rosalia de lavalle de Morales Macedo” que buscaba determinar la satisfacción de la madre del recién nacido en relación a la atención de enfermería. Trabajo de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Su muestra fue de 113 madres, no probabilística intencionada. En sus resultados encontraron que el 27% de las madres de los bebés, el grado de satisfacción es alto; mientras el 54% es media. Los resultados le obligaron a tener en cuenta que la atención que brinda el profesional de salud (enfermera), la familiaridad que recibe al niño y a los padres, además del entorno del menor. En la Dimensión técnico - Científica, la Satisfacción fue de nivel medio un 59%.

Dimensión Humana es media 68%. Dimensión del entorno es Media con 80%. Llegando a la conclusión que la dimensión técnica – científica, dimensión humana, dimensión entorno es primordialmente media posteriormente nivel alto, lo que hace estimar la atención general, el trato y el entorno del Hogar, el desempeño, la capacidad, las relaciones interpersonales de los

profesionales en enfermería, y las restricciones en la ambientación, bienestares, intimidad y familiaridad por el servicio¹¹.

Por otro lado, Albornoz D, y Arica D, realizaron un estudio en el año 2017, que tenía como propósito determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación a la atención que el personal de enfermería del servicio de CRED da a menores entre los 6 a 24 meses de edad. Su metodología fue con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo con corte transversal, la población fue conformada por 80 madres que acudieron al consultorio de crecimiento. En suma, la percepción de las madres acerca de la calidad de atención enfermería se encontró que la mayoría de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen un nivel de satisfacción medio; la aclaración de como el nivel de satisfacción no es propicio íntegramente, podría corresponder a la dimensión técnico-científica, conforme se refleja en las estadísticas que se logró bajo proporción de satisfacción, lo que involucra que el personal profesional de enfermería debe manifestar principal atención, gentileza, ofrecer mayor referencia en las atenciones del consultorio de CRED, que en muchas veces es reducido por la numerosa afluencia de pacientes y los garrafales anotaciones de enfermería en la consulta¹².

Con la finalidad de profundizar con los estudios sobre la problemática planteada en el presente trabajo de investigación se consideraron a Paternina G, Aldana M, Mendoza K, 2016, en su artículo tuvieron como objetivo caracterizar la satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo; la muestra estuvo conformada por 274 mujeres y 18 hombres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo. Tuvo como resultados; 94.2% se sienten satisfechos; el 96.2% reciben un trato digno y respetuoso de parte del personal asistencial; el 91,8% ambiente adecuado; el 81,8% atención con privacidad y el ambiente es limpio; el 87.1% y el 65,1% tiempo de espera adecuado. Por lo que se concluye que la satisfacción de los pacientes es el entorno apropiado, la comunicación y el trato recibido. Debido a que el tiempo de espera es superior insatisfacción en los padres de los niños del programa¹³.

Por otro lado, Caizabanda G, 2014, buscó determinar la relación entre la atención de enfermería del servicio de CRED y el nivel de satisfacción. Con una metodología de tipo descriptivo, diseño transversal y de cohorte. Trabajo con 90 pacientes de pediatría, utilizo la encuesta. En conclusión, el nivel de satisfacción ha sido regularmente aceptable, es importante potenciar algunos aspectos en los que se debe considerar la información precisa, la atención debe ser con

la amabilidad y el respeto a los usuarios, asimismo no se debe crear desconfianza en ello. Por lo tanto debemos poner en práctica las capacidades y conocimientos que han obtenido en su formación como profesionales en enfermería, en el área de pediatría específicamente, por lo que se hace necesario que los profesionales de enfermería sean capacitados en los temas referentes a las relaciones interpersonales, empatía, técnicas de motivación y de atención a los usuarios, lo que permitirá elevar el nivel de satisfacción que los usuarios que requieren de sus servicios, y que es un deber del profesional de salud, en lo que se refiere al área física debe cumplir con los requerimientos para un atención óptima y con equipos de acuerdo al avance de la tecnología, para lograr los objetivos propuestos¹⁴.

Mientras tanto Sailema S, y Fernández M, realizaron en el 2014, su trabajo sobre el nivel de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga en el período septiembre 2013-marzo 2014, donde se observó las acciones que desempeñan el profesional de enfermería en la conducción del recién nacido. Su metodología fue descriptiva, de corte transversal, con una muestra de 40 madres en alojamiento conjunto y niños, en consecuencia, se concluye que el personal de enfermería cumple su trabajo en búsqueda de satisfacer a las madres en lo que se refiere a sus conocimientos y trato. Asimismo, se puede ver que las madres presentaron un bajo nivel de conocimiento sobre el cuidado del niño en el hogar, debido a esta problemática elaboraron una guía para que las madres se hayan involucrado en el cuidado que debe tener el niño tanto por los profesionales de salud como por las madres en sus hogares, de tal manera que puedan darse cuenta de los factores de riesgo en forma temprana y puedan recurrir a los profesionales de salud¹⁵.

En lo que respecta a Sangopanta G, 2014, realizó una investigación que buscaba determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación a la atención del personal del profesional de enfermería; tuvo como metodología: El método descriptivo de corte transversal, con una muestra que estuvo conformada por 123 madres de los niños hospitalizados, cuya técnica fue la entrevista, y el instrumento la encuesta. El cual llegó a las siguientes conclusiones: la atención del personal de salud no es adecuada los usuarios manifestaron su inconformidad por la forma como fueron atendidos, las debilidades que percibieron las madres son que existe deficiencia en el trato personal, y claridad en la explicación del procedimiento a realizarse, de la misma manera manifestaron incomodidad porque la atención no es oportuna, asimismo los

usuarios manifestaron que el personal de salud no los trata con respeto como seres humanos, y el respeto sus derechos como la igualdad, libertad y ser tratados con dignidad¹⁶.

Para el desarrollo de la investigación se basó en la teoría de Jean Watson del “Cuidado humanizado”, la cual es definida como una práctica de enfermería requerida en las políticas sanitarias y disposiciones normadas por todas las entidades que brindan servicios de salud, velando por los derechos de todo paciente y lo que asegura la calidad en el servicio que se brinda; de esta manera la profesión de enfermería se ve con la responsabilidad de practicar un rol activo en el acto de la atención de toda persona sin importar su condición económica, sexual, cultural o religiosa; teniendo como abordaje primordial el mundo psico – emocional en la importancia del arte del cuidado humanitario. Watson J. con su teoría determina que las actividades de enfermería que no están desarrolladas bajo un cuidado humanizado aumentan el riesgo de incumplir con cualquier objetivo sanitario se haya trazado.¹⁷

De igual modo, el apoyo de las aptitudes y actitudes en el desarrollo de actividades extra o intramurales, benefician la resolución optima de problemas que la población llega a identificar y aumenta la tasa de rendimiento laboral y social en las enfermeras, lo que facilita a la disminución de los niveles de stress y tensión en la persona atendida o la persona que brinda la atención; donde se resalta que: el personal de enfermería tiene como propósito facilitar herramientas a la población que aseguren su estabilidad física, psicológica y de fe, que aseguren la construcción de nuevos conocimientos para el cuidado de su propia salud.¹⁸

En lo referente al soporte teórico para el trabajo de investigación se consideró definiciones y teorías de estudiosos en la materia como, según Anderson R, quien manifestó que la percepción del nivel de satisfacción respecto a la atención sanitaria, es consecuencia de un proceso cognitivo de la información que se brinda al usuario externo, el cual parte que la satisfacción es resultado de una comparación entre las expectativas y la atención recibida que percibe el usuario externo.¹⁷ Muchos estudiosos la definieron como el resultado que manifiestan los pacientes ante la eficacia en la atención que reciben en los diversos campos.

En estos tiempos con el avance de la tecnología el concepto de satisfacción ha tomado una trascendencia en todos los procesos de la atención sanitaria que brindan todos los C.S., como en la salud no es ajeno a esto pues de acuerdo a cómo cambian los procesos las expectativas de los usuarios no solo se limita a estar satisfechos, sino también hacen valer sus derechos por

lo tanto reclaman lo cual lo asocian con la percepción del trato, cumplimiento y recuperación favorable con una atención de calidad y plena satisfacción con los servicios otorgados.¹⁸

La palabra satisfacción se hace es considerada como el valor que se da a los procesos en la atención que se da a las personas que van a los establecimientos de salud, asimismo se precisa las expectativas del paciente, para que se pueda estudiar y conocer cual serían las reacciones de la persona. El conocer el grado de la complacencia de los beneficiarios consentirá evaluar el cumplimiento de los métodos o las deficiencias en la asistencia médica.¹⁹ Por lo que se puede afirmar que la satisfacción es un estado anticipado para el cuidado de eficacia, en el cual se acepta que una persona satisfecha ayudara más y explicara una mayor aprobación a un tratamiento y, por consecuente, volverá a pedir una cita de nuevo, tanto así que fomenta a las personas de su entorno a obtener una continuidad y seguridad en lo que realiza²⁰.

En la actualidad la globalización y el avance de la tecnología exige ser competitivos como también empoderarse de la profesión en búsqueda de tener en cuenta la actualización constante de las normas e informaciones actualizadas, capacitaciones tanto personal y social; deben considerar los criterios del mercado que deben recibir los pacientes que genere expectativas altas y proporcionar una mayor satisfacción a los usuarios de tal manera que la calidad de los servicios de salud se convertiría en una exigencia alargándose progresivamente desde la visión de los usuarios y del trabajador en la salud²¹.

Puesto a esto la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante que deben generar una consulta al centro de salud o institución que brinde servicios al niño y a la madre para generar así una buena calidad de atención.²² Según Cruz S. la satisfacción constituye un elemento requerido y deseable de gran importancia en el desempeño de enfermería, pero intuitivamente entendido por todos, sin que exista un acuerdo en su significado²³.

La definición predominante en el estudio es la que dio Donabedian: La satisfacción del usuario es una medida del efecto de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente. Las dimensiones de la complacencia Donabedian las une en tres clases los componentes esenciales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: Componente técnico, Componente interpersonal y Componente del entorno y sus comodidades²⁴.

Dicho instrumento consta de 03 dimensiones:

Dimensión componente técnico se refiere a los aspectos científicos técnicos que se realiza en la atención, es decir se refiere a la capacidad en que los profesionales que utilizan su bagaje de conocimientos para afrontar dificultades de salud. Dimensión que se comprende bien y se evalúa más continuamente, expresa asistir de manera científica las necesidades sanitarias.²⁵ Las cualidades primordiales destacadas son: a) Eficacia, ganancia que se tiene al fomentar a las madres que cumplan en casa las recomendaciones, cuando prestan atención en un control, b) Efectividad, es el la habilidad y capacidad de la enfermera de analizar las conductas de la población para enfocar su atención, c) Eficiencia, el cual es reconocido como el uso adecuado en servicios, recursos, medios y bienes que buscan garantizar los deseos del usuario externo, d) Seguridad, definido como el rendimiento de los servicios sanitarios que se brinda con el propósito de disminuir situaciones negativas que no son deseadas por el cliente, e) Integralidad, es la disponibilidad de conocer y favorecer al cuidado de su propia salud o de otra persona, mediante la recepción de la atención de salud oportuna, f) Continuidad, es asociado con la atención ininterrumpida y continua de estrategias que ayudan a la resolución de problemas que puedan alterar la salud de la persona.²⁶

Dimensión Componente Interpersonal, muy pocas veces usada y muchas veces olvidada al ofrecer los servicios en salud sustituyéndole con una atención mecánica. Es una de las dimensiones más significativas de todas porque los servicios en salud son encaminados a personas por consiguiente se debe cumplir con todos los valores que solicitan. Con esta dimensión se quiere conseguir un mayor nivel de satisfacción en el paciente y un apropiado desempeño de las representaciones terapéuticas, como esas relaciones en las que se le permite al paciente decir con independencia, además brindar información para explicar todas sus inquietudes o temores²⁷. Asimismo, las acciones que se brindan, están basadas en las relaciones interpersonales entre el usuario externo e interno y la comunicación eficaz, referida como: a) Respeto, la enfermera tiene considerado la aceptación del individuo, su postura socio – cultural y moral, b) Información, se evalúa la información que brinda la enfermera acorde al grado de comprensión de cada individuo, la cual es caracterizada por ser: completa, oportuna y clara, c) Interés, factor que determina la solución de necesidades holísticas del individuo, y las consecuencias del cumplimiento de las expectativas del usuario externo respecto a la atención de enfermería, d) Amabilidad, disposición cordial, y empática que le brinda la atención empática al niño, e) Ética, La enfermera posee un conjunto de principios, normas y valores en el accionar y comportamiento de los trabajadores de la salud²⁸.

El ser humano tiene atributos que otros seres no tienen, como la empatía, la compasión, la simpatía, el respeto por la vida. Como resultado del avance de la tecnología en la que la enfermería ha sido afectada el humanismo ha recibido una atención importante, cabe mencionar que el humanismo en enfermería se refiere a la cualidad y a la forma como lo ve el usuario y de todas las personas²⁹.

El profesional de enfermería que acoge un rumbo humanista en el ejercicio de enfermería conoce todo sobre la persona: pensamiento, emociones, principios, prácticas, satisfacciones, aspiraciones, conducta y cuerpo. Este enfoque se determina por la comprensión y la operación. La comprensión solicita de capacidad de oír al otro y de descubrir las emociones de ese individuo. La operación solicita la capacidad de manifestar a otro con franqueza y afecto para sembrar una comodidad excelente³⁰.

Dimensión Componente Entorno y sus comodidades, se refiere a los medios, materiales que se requieren para una atención adecuada donde pueda obtener una infraestructura con énfasis en comodidad, limpieza, orden, privacidad y confianza hacia el usuario²⁷.

Por otro lado, Gilmore C, considera que la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente³². Donabedian A. en su conferencia sobre la naturaleza de la calidad refiere que una característica que diferencia al tipo técnico es su enfoque de consumidor como el árbitro final de la calidad. El usuario que al final de todo decide si los servicios brindados garantizan sus necesidades. La meta no es simplemente lograr la satisfacción, si no va más allá ganar su afecto, confianza y comprensión venidera³³.

Cuando se habla de calidad esta abarca todas las etapas que intervienen al momento de prestar un servicio, utilizando todas las herramientas necesarias para no cometer errores en el cual están inmersos todo el personal. Es importante conservar un clima adecuado entre los trabajadores y los usuarios³⁴. La calidad se refiere a lo que desea encontrar el cliente, lo que quiere, como él califica. Criterio metódico de la investigación de la perfección. La eficacia de un mismo producto o servicio se diferencia en cada cliente incluso para el mismo cliente en diferentes momentos.³⁵ Como resultado se consigue que un servicio o producto, posee calidad cuando es competente de compensar las insuficiencias o inquietudes del usuario.

La indagación de la calidad en los servicios de salud representa un reto o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, la calidad como el conocimiento clave de hoy en día y la conceptualiza como: Un elevado nivel de perfección profesional, adecuado uso de los bienes, reducido peligro para el usuario, un elevado nivel de satisfacción por parte del usuario.³⁶ Por consiguiente se logra expresar que la Calidad en Salud es el conjunto de situaciones, recursos, tipos que requiere la persona para lograr el bienestar físico, psicológico y social.³⁷

Asegurar la calidad en los servicios representa afirmar contextos organizacionales óptimos, que acepten proveer el mayor beneficio con el mínimo peligro en la atención a la salud o en la prestación de un servicio³⁸. Si la eficacia simboliza un conjunto de características o escenarios que un paciente solicita para retribuir sus necesidades, o el enorme de esfuerzos para complacer las necesidades del paciente, perfeccionando los servicios con la más cuidadosa tecnología para la excelente satisfacción del paciente, se menciona que la meta de la eficacia es la satisfacción del paciente. Entonces, la satisfacción de los pacientes de los servicios de salud ha llegado alcanzar una valiosa categoría, como indicador de la calidad de la atención en salud desde la década de 1980. Para que la atención sea de calidad, se solicita el uso de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales calurosa y de un ambiente físico agradable.³⁹

La efectividad del cuidado de enfermería trae inherente la percepción positiva, en la que se refiere al trabajo del profesional de enfermería reconocido por el usuario, en rasgos que explican una enfermera atenta, que realiza los sucesos con sinceridad, modestia y satisfacción, que manifiesta con cortesía y favorece la conversación y su desempeño es profesional en cuanto al discernimiento que irradia en su trabajo, efectúa con el compromiso profesional, examina sus debilidades, sigue las pautas de la medicación, otorga soporte a sus compañeras, labora en equipo y muestra disposición de liderazgo frente al grupo⁴⁰.

El cuidado de enfermería está basado en un cuidado holístico que involucra a todas las personas del entorno, el profesional en enfermería se encarga de educar para la prevención de las enfermedades y de mantener la salud en las etapas de la vida de las personas, primordialmente de los niños que son susceptibles a problemas en su salud. En medida en que los niños crecen, se diferencian las necesidades de cuidado por ejemplo los bebés y niños de 4 a 5 años necesitan supervisión y cuidado de adultos, los primeros necesitan una supervisión física más cercana⁴¹.

Por lo tanto, se debe vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo del niño y la niña esto se realiza a través de un conjunto de tareas habituales y sistemáticas desarrolladas por el Licenciado de enfermería con la finalidad de descubrir con antelación y pertinente los peligros, perturbación o trastornos, como la presencia de patologías, lo que permite su diagnóstico e intervención precisa minimizando imperfecciones y discapacidades⁴².

El cuidado de la enfermera al recién nacido comprende el inspeccionar que el desarrollo de adaptación se ejecute en manera normal y asistir a la madre a entender las características de este período y de fenómenos funcionales, esta inspección del proceso de adaptación involucra detección precoz de alteraciones, para esto caso es necesario una diligente observación de las condiciones clínicas del niño. La atención del niño tiene como finalidad inspeccionar que el proceso de adaptación del niño se ejecute en forma normal y asistir a la madre a entender las características propias de este período y de fenómenos fisiológicos que solo ocurren en esa edad. A los padres, en especial a la madre les compete el cuidado de su hijo recién nacido según Ventura y Tapia⁴³.

El control de crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que tiene como finalidad alertar el apropiado crecimiento y desarrollo de los niños, hacer un acompañamiento a la familia descubrir precozmente y oportuna los riesgos, variaciones o trastornos y aparición de patologías, proporcionar su diagnóstico e intervención adecuada para reducir riesgos, faltas y discapacidades y aumentar oportunidades, como los elementos preventivos del desarrollo integral de los niños⁴⁴.

Por otro lado también se refiere a una agrupación de actividades habituales realizadas por el profesional de enfermería y médico con el objetivo de alertar de modo apropiado, pertinente e individualmente al crecimiento y desarrollo de los niños con la finalidad de descubrir tempranamente los peligros de alteraciones o trastornos, como la presencia de patologías, proporcionando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e aumentando las oportunidades y los factores preventivos, que busquen ser completos, pertinentes, habituales y secuenciales⁴⁴.

Es importante mencionar que el desarrollo infantil temprano es un desarrollo gradual, de diferentes dimensiones, completo y pertinente durante el cual los niños construyen capacidades

cada vez más complejas que les permitan ser eficientes a partir de sus potencialidades para conseguir autonomía e interacción con su ambiente en pleno ejercicio de sus derechos⁴⁴.

Por otro lado, el buen trato es el vínculo entre los usuarios se fundamenta en el reconocimiento, obediencia y valoración de la dignidad del otro u otra y se determina por el uso de la empatía para comprender y brindar sentido a las necesidades de los o de las demás y de la comunicación efectiva entre personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos y un adecuado ejercicio del grado y del poder en las relaciones⁴⁴.

El Control de crecimiento incluye los siguientes procesos: a. Valoración, involucra selección, ordenación, confirmación y registro de datos usando métodos e instrumentos como la observación, entrevista, indagación física exámenes de ayuda diagnóstico, interconsulta entre otros, el registro se realiza en los instrumentos establecidos para ello, b. Diagnóstico, comprende el exámenes de los antecedentes recogidos durante la valoración, los cuales consentirán reconocer dificultades reales y potenciales ante una filiación correcta del diagnóstico proporcionara una intervención eficaz, c. intervención, involucra a todas las actividades y acciones a seguir, ya sea que se aplique a nivel individual, familiar o a nivel de la comunidad; en cuando se presentan diagnóstico de riesgo las intervenciones se dan para eliminar los factores de riesgo, d. Seguimiento, esta se ejecuta en cada contacto con los niños en este caso todos los anteriores deben ser destinados en la historia clínica y en la carné de atención integral de salud para facilitar el seguimiento⁴⁴.

El profesional de enfermería capacitada desarrolla las siguientes competencias para CRED:

A. Función Asistencial, tiene como objetivo sembrar la salud física, mental y emocional del niño, así como avisar de patologías que perturben el proceso de crecimiento y desarrollo. Por ello se ejecuta las siguientes acciones o actividades en donde la enfermera aplica sus habilidades aprendidas: a) Comprueba la salud bucal, b) Efectúa el examen físico del infante, c) Evalúa el progreso psicomotor del infante, d) Emplea, estima y escribe el nivel de evaluación del progreso psicomotor (EEDP), e) Emplea, estima y escribe el Test de progreso psicomotor (TEPSI), f) Emplea, estima y escribe el Test abreviado de evaluación del desarrollo psicomotor (TA), g) Examina la agenda de vacunas y emplea o inspecciona su administración, según el calendario, h) Deriva al infante con pérdida de peso y talla o con enfermedad biología al experto o nivel conveniente, i. Examina la tarjeta de inspección del infante sano, e enseña la próxima

cita menor de 1 año cada mes; B. Función Educativa, La Licenciada en enfermería comparte enseñanza, ya sea personal o grupal por ejemplo instruye a los padres de familia durante todo la evaluación del infante según descubrimientos, utilización y conservación del carné, nutrición del infante de acuerdo a su periodo de vida, motivación precoz, precaución de incidencias, así mismo siembre argumentos a través de actividades didácticas; C. Función Administrativa, efectúa y hace efectuar en el servicio los estatutos y políticas de la institución y el MINSA, Sistematiza con otros personal asistencial para un seguimiento en el cuidado del infante, tanto extramural como intramural, Inspecciona la atención que se ofrece al infante y familia con la finalidad de alcanzar la óptima calidad, Cuenta con un padrón de los infantes atendidos, con la finalidad de lograr una ganancia frecuente de la cobertura de atención y reconocer las principales variaciones del peso y talla del infante, D. Función Investigativa, Notifica en estudios de indagación llevados a cabo en el servicio o en la jurisdicción del nosocomio o institución de salud, Inicia y ejecuta estudios de investigación concerniente con la salud del infante para optimizar la atención al niño y familia⁴⁴.

Ante lo expuesto anteriormente, se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud de Ancieta Baja – El Agustino 2019?

Y como problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el componente técnico de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el componente interpersonal de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja - El Agustino 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el componente entorno de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja - El Agustino 2019?

En la actualidad la calidad en la prestación de servicio de salud persiste como un gran reto y preocupación medular, lo cual en los últimos años ha tomado un papel muy importante por lo tanto el presente trabajo de investigación tiene como propósito aportar nuevos conocimientos en lo que respecta la satisfacción de las madres, se ha encontrado pocos estudios relacionados a este tema, es esta un buen aporte por lo mencionado anteriormente. En lo que se refiere al

aporte metodológico este estudio utilizara instrumentos validados, sobre la satisfacción de las madres, las que servirán para la realización de nuevas investigaciones, y aportes servirán como herramientas y líneas de base para investigaciones futuras. Mientras tanto el aporte práctico de la investigación es brindar información actualizada para que de esta formar los centros de salud puedan mejorar su servicio, especialmente en el servicio de crecimiento y desarrollo, en al cual se podrían reformular sus planes e incentivar la ejecución de estrategias innovadoras para brindar un servicio de calidad. El aporte social del presente estudio está referido a que mediante la aplicación del instrumento podremos evaluar la satisfacción de las madres y de esta forma permitirá asesorarlas en lo que se refiere al cuidado en el hogar desarrollando la promoción sanitaria a la adherencia a los controles y seguimiento de sus niños.

Para la presente investigación se planteó como objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja El Agustino 2019

Y como objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción en el componente técnico de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción en el componente interpersonal de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción en el componente entorno de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista, el método que utilizado en el presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque se realizó una recolección de datos, con base de medición numérica y análisis estadísticos⁴⁵, fue descriptivo que, según Tamayo y Tamayo, se refiere a interpretar, relatar los hechos de la naturaleza actual que considera que es aquel que proporciona nuevos conocimientos y teorías⁴⁶.

El tipo de estudio fue aplicado, de corte transversal, no experimental. .

2 Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala de medición
<p>Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano</p>	<p>Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.</p>	<p>La satisfacción es la percepción que se tiene sobre la calidad de atención que se recibe cuando uno la requiere y se medirá con un instrumento que consta de 24 preguntas considerando las dimensiones, técnico interpersonal y entorno.</p> <p>S Siempre - 5 CS Casi siempre – 4 AV A veces - 3 CN Casi nunca – 2 N Nunca – 1</p> <p>Valor final:</p> <p>Nivel de satisfacción Alto > 96 puntos Nivel de satisfacción Medio 49 – 95 puntos Nivel de satisfacción Bajo < 48 puntos</p>	<p>Dimensión Técnico 14 (1-14)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Efectividad • Eficiencia • Seguridad • Integralidad • Continuidad <p>Dimensión Interpersonal 6 (15-20)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Amabilidad • Confianza • Información • Interés <p>Dimensión Entorno 5 (21-24)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Privacidad • Limpieza • Materiales adecuados • Equipos adecuados. 	<p>Ordinal</p>

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo conformada por todas las madres que llevaron a sus hijos a atenderse al C.S. Ancieta Baja 2019. Se captó a las madres mientras esperan su atención en el servicio de CRED. Al mes atendieron un promedio de 150 niños aproximadamente (dato proporcionado por el área de estadística del CS del 2018). En esta ocasión se entrevistó a 100 madres durante 2 meses para el 2do semestre del 2019, las madres seleccionadas fueron continuadoras del servicio de CRED, además de que vivan dentro de la jurisdicción del CS, y que estuvieran registradas.

2.3.2. Criterios de Inclusión

- Madres de familia que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Madres que controlan a sus hijos al C.S. Ancieta Baja en el año 2019, en forma continua y que acepten participar en la investigación.

2.3.3. Criterios de Exclusión

- Madres que asisten pocas veces al servicio de CRED del C.S. Ancieta Baja
- Madre que acude por primera vez a la consulta de control de crecimiento y desarrollo

2.3.4. Muestreo

En el trabajo, el muestro fue intencional, no probabilístico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas según Rodríguez P, las definen como los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas⁴⁸, y para el estudio fue la encuesta adaptado a la realidad del estudio para su aplicación. (Anexo 3). Como instrumento se utilizó el cuestionario de Paredes C, que se aplicó a las madres bajo la condición de los criterios de selección⁴⁸. El cuestionario busca conocer el nivel satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el C.S. Ancieta Baja 2019, consta de 24 ítems, cuyas respuestas son de tipo politómicas, aplicado en 15 minutos a las madres del C.S. Ancieta Baja 2019.

2.4.1. Validación del instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista, la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir⁴⁹”. Por lo tanto, un instrumento válido refleja los criterios que se han considerado en el estudio. Se presentó las fichas de validación las cuales fueron analizadas por 5 profesionales expertos y especialistas en el tema. Luego de ello se procedió con la aplicación del piloto, conformado por 30 madres de familia que se presentaron en forma fortuita en el centro de salud Bethania. Al ser un cuestionario con alternativas de respuestas politómicas se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, en el paquete estadístico Excel cuyo resultado nos permitió ver que es confiable para su aplicación a la muestra del estudio, luego se aplicó al Excel para poder identificar la validez del cuestionario dándonos un resultado de 0.03125 que significa que si existe concordancia.

2.4.2. Confiabilidad del instrumento

Para Hernández, Fernández, y Baptista, instrumento de medición refiere al grado en que su aplicación reiterada a la propia persona u objeto trae resultados iguales⁴⁹.

Tabla 3. Fiabilidad de la variable

Alfa de Cronbach	Número de Elementos
0.863	24

Considerando la tabla anterior se puede afirmar que el instrumento cumple los estándares de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.863, es decir el instrumento aplicado a los 30 pacientes tiene una confiabilidad alta, con un total de 24 ítems formulados.

2.5 Método de análisis de datos

Primero se solicitó la aprobación del proyecto a la Escuela de Pregrado de Enfermería, luego al Centro de Salud presentando el proyecto de investigación a los encargados de autorizar la aplicación del proyecto por medio de la solicitud facilitada por la Escuela de Enfermería.

Para el análisis de la información se codificarán e ingresarán los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los cuidadores. El procesamiento de los datos se realizará con el programa estadístico Excel, que generará las tablas y gráficos para su interpretación y análisis.

2.6. Aspectos éticos

Se consideró los aspectos éticos fundamentales para la ejecución de la investigación, como:

Beneficencia; porque se busca hacer algún bien a la persona reconociendo la percepción de la satisfacciones la atención de salud, a fin de brindar calidad en la intervención que da el usuario interno al paciente desde su ingreso hasta su salida

No maleficencia; porque no se viola ningún derecho de la persona, por el contrario se busca el respeto en la atención de calidad, que genere un confort y bienestar al usuario externo.

Justicia; todas las personas que pertenecen a la jurisdicción del centro de salud intervenido tienen la facultad de ser participantes siempre y cuando se respete los criterios de inclusión planteados.

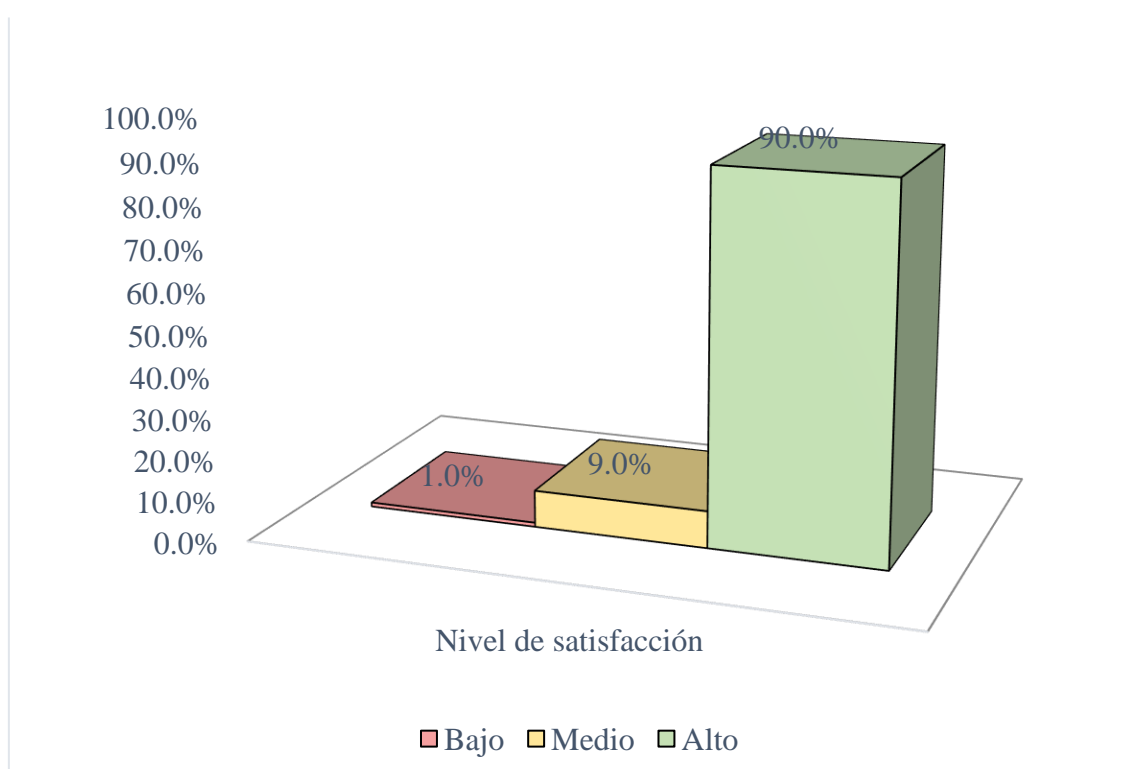
Autonomía; la persona a quien se intervino estuvo en la potestad de decidir participar o no en la investigación, el cual estuvo corroborado por la firma en el consentimiento informado donde se explica el objetivo del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 4: Características sociodemográficas de las madres: edad sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EDAD			
17 – 22 años de edad	18	18%	18%
23 – 27 años de edad	38	38%	56%
28 – 33 años de edad	27	27%	83%
34 – 39 años de edad	16	16%	99%
40 – 45 años de edad	1	1%	100%

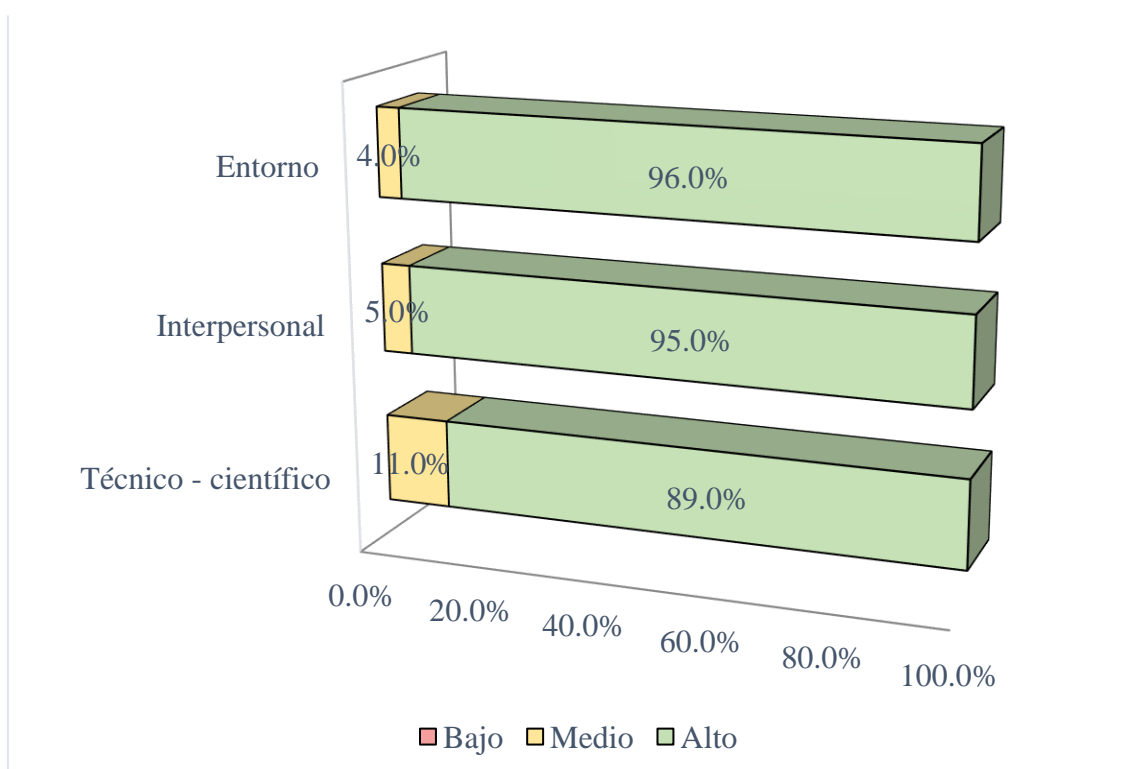
En relación a las características socio – demográficas halladas en el estudio, la edad predominante fue entre los 23 – 27 años de edad con un 38% de las madres, un 27% tenía entre 28 – 33 años de edad, un 18% tenía entre 17 – 22 años de edad, un 16% tenía entre 34 – 39 años de edad y un 1% tenía entre 40 – 45 años de edad; por lo que se tuvo una sumatoria total de 100 participantes



Fuente: Base de datos del instrumento de nivel de satisfacción

Gráfico 1 – Nivel de satisfacción en madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – – El Agustino 2019

En cuanto al nivel de satisfacción en madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja, se evidenció una satisfacción alta de 90%, una satisfacción media de 9% y una satisfacción baja de 1%.



Fuente: Base de datos del instrumento de nivel de satisfacción

Gráfico 2 – Nivel de satisfacción en madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – – El Agustino 2019, según dimensiones

En cuanto a la dimensión técnico – científico se encontró un 89% de satisfacción alta, un 11% de satisfacción media.

Por otro lado la dimensión interpersonal, tuvo como resultado un 95% de satisfacción alta y una satisfacción media de 5%.

Finalmente la dimensión entorno, tuvo como hallazgos 96% de satisfacción alta y una satisfacción media de 4%

IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Anciaeta Baja - – El Agustino 2019. La satisfacción del usuario en estos tiempos es considerada de mayor importancia en la salud pública cuando se trata de evaluar; así mismo es un desafío en el proveer el sistema, para la gestión debido a la demanda de un cambio cultural en donde compromete a todos los integrantes del equipo multidisciplinario de la salud para satisfacer las exigencias y preferencias de los usuarios es uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Las normas de atención son universales y en muchos casos no se adecuan a la realidad de la población por lo que conocer la perspectiva de la atención, mejora los estándares que se brinda a cada paciente, a vez especifican que la satisfacción del usuario externo involucra su atención desde el ingreso al centro de salud hasta su salida.

En la actualidad los profesionales en enfermería, ante una comunidad más instruida y exigente con los servicios comunitarios y hospitalarios deben proporcionar no solo los cuidados tradicionales sino que debe hacerlo en respuesta a los requerimientos de las personas mostrando respeto, interés y ética no tan solo con el usuario si no también con los familiares o las personas dependiente de ellos por lo tanto; la Organización Mundial de la Salud reitera que la acción de la enfermera es importante para la salud de las personas ante cualquier etapa de la vida del usuario y para el desarrollo pleno de la voz de los pacientes por el cual debe ser eficiente y marcar la diferencia entre otros profesionales.

En relación a las características socio – demográficas halladas en el estudio, la edad predominante fue entre los 23 – 27 años de edad con un 38% de las madres, un 27% tenía entre 28 – 33 años de edad, un 18% tenía entre 17 – 22 años de edad, un 16% tenía entre 34 – 39 años de edad y un 1% tenía entre 40 – 45 años de edad; por lo que se tiene una sumatoria total de 100 participantes.

Autores como Sailema S. y Fernández M describen que la percepción de la atención que tiene la población de todo personal de salud brinda a la población varía según las edades, las cuales pueden ser un factor determinante en el tiempo de espera y paciencia entre atenciones.

De igual modo, el MINSA determinó que los niveles de satisfacción en la calidad de atención comienzan desde que el usuario externo hace su ingreso al centro que brinda servicios de salud.

En cuanto al nivel de satisfacción en madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja, se evidenció una satisfacción alta de 90%, una satisfacción media de 9% y una satisfacción baja de 1%. Dichos resultados son similares a los encontrados por Iliquin A. superando un 90% de nivel de satisfacción media en la atención que el centro de salud brindaba; sin embargo, en contraste con los resultados, Medina D determinó nivel de satisfacción media determinante.

La OMS determinó que la satisfacción de la persona está basada en tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su consecuencia en el estado de salud de la ciudadanía; y trato recibido en el transcurso de atención por parte del personal implicado, por lo que los servicios de salud deben ser adecuados, los cuales deben ser accesibles, eficientes, gestionados adecuadamente y sobre todo satisfacer las necesidades en salud de las personas, por lo que menciona: “la satisfacción máxima respecto a la salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”

En relación a las dimensiones de satisfacción del usuario externo:

En la dimensión técnica – científico se encontró un 89% de satisfacción alta, un 11% de satisfacción media. Dichos hallazgos se asemejan a los encontrados por Iliquin A, el cual manifestó que las estrategias sanitarias del personal de salud, su trato, el tiempo entre atenciones, pueden determinar la satisfacción de usuario externo, quien en su mayoría percibe una atención adecuada por el uso de términos entendibles. Por otro lado, Sailema S. y Fernández M se antepone a estos resultados, destacando que la mayoría de una parte de la población queda insatisfecha con la atención del profesional de salud cuando una sola vez le haya tratado mal o mirado con un gesto inadecuado, lo que difícilmente puede ser superado.

De este modo Jean Watson describe que el profesional de enfermería está en la obligación de brindar un trato humanizado que involucre la parte emocional y psicológica de la persona para elevar el grado de satisfacción. Esto podría explicar los niveles de satisfacción del usuario externo, ya que en la mayoría de casos se evidencia que existe un sobrecargo en las

actividades que el enfermero debe ejecutar lo que puede alterar su estado anímico por los niveles de stress laboral a los que se enfrenta.

Por otro lado, la dimensión interpersonal, tuvo como resultado un 95% de satisfacción alta y una satisfacción media de 5%. Estos resultados son similares a los encontrados por Paternina G, Aldana M y Mendoza K quienes identificaron que la satisfacción era alta por que el personal de enfermería atendía individualmente y en la mayoría de casos buscaba encontrar problemas en la familia o el hogar que puedan alterar la atención. Sin embargo, Huamán D. y Moreno L. rechazan los resultados con una satisfacción mediana en su población, que describe que el problema en la atención a cada persona es la exigencia del MINSA en cubrir cierta cantidad de atenciones en un determinado periodo de tiempo, lo que impide una atención de calidad.

Esto podría explicarse porque la parte interpersonal del profesional de enfermería es muy pocas veces usada y muchas veces olvidada al ofrecer los servicios en salud sustituyéndole con una atención mecanizada. Para Watson, la rutina en las atenciones estandariza el comportamiento en el personal licenciado en enfermería lo que limita la personalidad humanizada del profesional, la cual para la teorista es parte esencial en el cuidado de la salud de las personas.

Finalmente, la dimensión entorno, tuvo como hallazgos 96% de satisfacción alta y una satisfacción media de 4%. El resultado es similar a lo hallado por Caizabanda G y Sangopanta, G identificando que los muebles y la comodidad que se brinda al usuario externo se ve involucrado en la percepción en la satisfacción de la atención. Por otro lado Albornoz D. y Arica D contrastan con estos hallazgos al describir que el entorno no determina la satisfacción de la atención, el usuario externo en la actualidad tiene un punto de vista más objetivo para la puntuación de las atenciones que recibe.

Esto podría explicarse por lo que menciona la OMS que refiere que la atención involucra a todo el centro de salud que brinda servicios sanitarios a la población, desde la inmobiliaria, el personal de administración, personal de limpieza, etc. Desde mi punto de vista, la satisfacción del usuario es un estándar de calidad de atención, que comienza desde el ingreso del paciente al centro de salud hasta su salida, esto puede ayudar a mejorar las estrategias sanitarias y alcanzar metas establecidas para la prevención de enfermedades.

V. CONCLUSIONES

Primero

La satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja sobre el cuidado del niño sano es de un nivel alto.

Segundo

El nivel de satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja en la dimensión técnico – científico sobre el cuidado del niño sano es de un nivel alto

Tercer

El nivel de satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja en la dimensión interpersonal sobre el cuidado del niño sano es de un nivel alto

Cuarto

El nivel de satisfacción de las madres del Centro de Salud Ancieta Baja en la dimensión entorno sobre el cuidado del niño sano es de un nivel alto

VI. RECOMENDACIONES

Primero

El personal de enfermería debe enfocar las políticas y normas de atención en búsqueda de involucrar el aspecto psicológico – emocional de la persona continuamente; porque es parte del derecho de cada ser humano sano o no sano recibir una atención integral y de calidad.

Segundo

El personal de enfermería debe realizar seguimientos a su población para asegurar una atención de calidad intrínseca y extrínseca.

Tercero

El personal de enfermería debe buscar la participación recurrente de su población en el cuidado de la salud del menor.

Cuarto

Se deben realizar más investigaciones en los centros de salud para conocer los niveles de satisfacción que fomenten la modificación de estrategias y asegure la calidad de atención y la universalidad a la persona en cualquier etapa de vida, para mantener la satisfacción alta.

VII. REFERENCIAS

- 1 Huamán A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud [monografía en Internet]. <https://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuarioservicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml#Relacionados>
- 2 Mira J, y Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000;114(supl 3):26-33.
- 3 Seclén-Palacin, J, Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 2. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Págs. 127-141. <http://www.redalyc.org/pdf/379/37966207.pdf>
- 4 Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr. 1999;15(5):541-7. https://www.researchgate.net/publication/317519359_Satisfaccion_de_los_pacientes_con_la_atencion_medica
- 5 Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [Online].; 2019 [cited 2016 abril 10. Available from: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage(uhc))
- 6 Cuidados de Enfermería en la Atención Extra hospitalaria 2013 pág. 8 Disponible en: https://issuu.com/formacionaxarquia/docs/cuidados_de_enfermeria_epes061
- 7 Segundo Informe Anual de avances del Plan Nacional de acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/293060/II-informe-avancesPNAIA-2013.pdf>
7. Indicadores de Resultados de los programas presupuestales, primer semestres 2018 https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2018/ppr/Indicadores_de_Resultados_de_los_Programas_Presupuestales_ENDES_Primer_Semestre_2018.pdf

- 8 Guevara, S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José” - 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2013
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1040/Guevara_ss.pdf;jsessionid=6ED0A8AB6D92E219FC0F9B61ACE24E52?sequence=1
- 9 Huaman D.M. y Moreno; L.R. realizaron el trabajo “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla”. (Tesis de Licenciatura) Universidad Norbert Wiener.Peru. 2018
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2087/TITULO%20%20Lucero%20Rosario%20Moreno%20Toribio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 10 Iliquin A.R. Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac, 2017. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Federico Villarreal.Peru. 2018
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789>
- 11 Medina D.N. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una Clínica Privada. (Tesis de Licenciatura). Lima, Universidad Ricardo Palma.Peru.2016.
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
- 12 Albornoz, D.F., Arica, D.R. realizaron el estudio Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rímac-2017. (Tesis de Licenciatura) Universidad Norbert Wiener.Peru. 2018
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20>

[%20Albornoz%20Rojas%2c%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- 13 Paternina G,D, Aldana M,P, Mendoza KD. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de SINCELEJO. REVISALUD Unisucre. Sincelejo (Col.) ISSN: 2339-4072
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

- 14 Caizabanda G.M. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el período marzo – agosto 2014. (Tesis de licenciatura) Universidad de Ambato. Ecuador. 2015
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Le%20ma%2c%20Gladys%20Marisol.pdf>

- 15 Sailema S.E y Fernández M.I. En su trabajo Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga en el período septiembre 2013-marzo 2014. . (Tesis de licenciatura) Universidad de Ambato. Ecuador. 2014
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7969/1/Sailema%20Ortiz%2C%20Silvia%20Elizabeth.pdf>

- 16 Sangopanta, GM. “Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial General Latacunga en el período de diciembre 2013 – mayo del 2014. (Tesis de licenciatura) Universidad de Ambato. Ecuador. 2014
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta%20Bonete%20Gladys%20Maria.pdf>

- 17 Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. 2015. 31(3): 205pp.
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
- 18 Gerrero R, Meneses M y De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. LimaCallao, 2015. 2016. 9(2): 136pp.
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- 19 Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10, 38-44.
<https://psycnet.apa.org/record/1974-09991-001>
- 20 Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA [Internet]. Perú; 2009 [consulta el 27 de febrero de 2019].
Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- 21 Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]. Lima-Perú: MINSA; 2007. Disponible en:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/doc_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf
- 22 Serrano R., La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública de México, edit. Panamericana S.A. 2008 .
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010
- 23 Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Ob. Cit. p.3.
https://www.academia.edu/9308507/SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO SOBRE LA CALIDAD

- 24 Delbanco TL. Y Daley J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8752227>
- 25 Cruz S, España Satisfacción y calidad del usuario. Concepto de Satisfacción. In: Cruz Saldaña. Satisfacción. Sevilla, España: Salvat; 2011. P. 20
- 26 Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990:20-33.
- <https://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>
- 25 Martínez y Gómez. Dimensiones de la Satisfacción. Barcelona, España: Nelvete; 2010
- 26 Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En *Salud Pública de México*. 2000. 32:113 -117. p. 114
- <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/5280-6777-1-PB.pdf>
- 27 Lenis, C. (2013). Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar.
- <http://www.bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
- 29 Kozier, Bárbara "Conceptos y Temas en la Práctica de Enfermería". 2ª Edición. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. México. 1995
- 30 Duque, S. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: un espacio para la promoción de la salud y la producción de conocimiento.
- <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/fulltexts/0694.pdf>

32. Gilmore C. y Moraes H. Manual de Gerencia de la Calidad. Ob. Cit. p.18.
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf)
33. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. Vol. 2:3 p. 8 y 9.
34. Albrecht, K. Servicio al cliente Interno. Primera edición. Barcelona. España. : Ediciones Paidós.pag. 65. 1992
35. Imperatori, E. (1999). Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. Edinova. Lisboa.p. 291
36. Gilmore, C. y Moraes (1996). H. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S.. Fundación WK Kellogg. Serie HSP_UNI.
37. Donabedian, A.Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de salud Pública de México. 1990.
<https://www.worldcat.org/title/garantia-y-monitoria-de-la-calidad-de-la-atencionmedica-un-texto-introductorio/oclc/253653992?referer=di&ht=edition>
38. Vidal – Pineda, L; Reyes, H.(1993). Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. Salud Pública. Méx. 35(3): 326331.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032001000300001
39. Donabedian, A. Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de salud Pública de México. 1990
40. Miyahira J. Calidad en los Servicios de Salud. Revista Médica Herediana. 2001; 12(3). [acceso 26 de octubre de 2016]; Disponible:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/2386/2336>

41. Hidalgo G. y Col. Procesos y necesidades de desarrollo durante la infancia. Revista Española de Educación.2008; 10 (08): 85-95.
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2150/b1548001x.pdf?sequence=1>
42. Rojas P. El Rol de la Enfermera en el Cuidado del Paciente y en el Desarrollo Regional y del País. Perú; 2004. 13 (2): 43
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n2/pdf/a07.pdf
43. Ventura T. y Tapia J. El recién nacido Normal: Atención inmediata, cuidado de transición y puerperio. Rev Med. 2014 Disponible en:
<http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/manualped/rnateninm.html>
44. Minsa. Norma técnica 137 Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años
<http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
45. Hernández SR, Fernández-Collado C, Baptista LP. Metodología de la investigación. 4ta edición. México. McGrawHill 2010: 208- 210
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacion.pdf>
46. Tamayo y Tamayo. Proceso de Investigación Científica.4 ed. Noriega Editores. Limusa.pag.35 2002 <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mariotamayo-y-tamayo1>
47. Bisquerra, R. (1989). Métodos de Investigación educativa, Guía Práctica. Barcelona: CEAC S.A.
<http://dip.una.edu.ve/mead/metodologia1/Lecturas/bisquerra2.pdf>

48. Rodríguez P, Métodos de investigación: Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales, Primera Edición, México, Editorial Pandora, 2010.p.10 <https://www.worldcat.org/title/metodos-de-investigacion-diseno-de-proyectos-ydesarrollo-de-tesis-en-ciencias-administrativas-organizacionales-ysociales/oclc/827239161>
49. Méndez, Álvarez C. E. (1999). Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas.2da. Edición, Santafé de Bogotá Colombia. Ed. Mc Graw Hill interamericana

ANEXOS I

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL NIÑO SANO EN EL C.S. ANCIETA BAJA 2019

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano por ello responda a los enunciados con tranquilidad sinceramente, marca con una (X) el cuadrado que tu desea.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Variable	1	2	3	4	5
	DIMENSION TÉCNICO - CIENTÍFICO					
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla.					
2	La enfermera brinda la debida importancia en el registro de carnet de CRED.					
3	La enfermera brinda la debida importancia explicándole el estado de salud de su niño(a).					
4	La enfermera realiza higiene de manos antes de examinar a su niño.					
5	La enfermera realiza higiene de manos después de examinar a su niño.					
6	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies.					
7	La enfermera después de evalúa a su niño(a) le brinda información sobre la evaluación realizada.					
8	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y coordinación.					
9	La enfermera educa sobre problemas encontrados sobre la salud del niño entre otros.					
10	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					

11	La enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham.					
12	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
13	La enfermera brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a).					
14	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño (a) y lo tranquiliza durante la atención.					
DIMENSIÓN INTERPERSONAL						
15	La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
16	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado.					
17	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño (a).					
18	La enfermera estimula orienta e informa a Ud. O acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según esquema de vacunación y edad de su niño(a).					
19	La enfermera detecta los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
20	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.					
DIMENSIÓN ENTORNO						
21	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.					
22	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
23	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados					
24	El consultorio e crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					

ANEXO II CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

TESIS FINAL - Modo de compatibilidad

Autoguardado ALFA DE CRONBACH nivel de satisfaccion (2) (1) - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	BASE DE DATOS																													
2	ENCUES	EDADES	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	total
3	1	18	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	5	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	6.8	
4	2	21	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	5	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	8.1	
5	3	19	4	2	2	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	8.5		
6	4	24	1	3	2	1	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	4	4	6.8	
7	5	28	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	7.2	
8	6	23	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	7.3
9	7	18	1	3	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	6.8	
10	8	11	1	1	3	2	3	2	3	2	1	4	2	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	6.4	
11	9	30	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	7.4	
12	10	29	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	6.7	
13	11	25	2	2	1	2	2	1	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	2	3	5	2	5	3	3	3	3	6.3	
14	12	19	1	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	7.2	
15	13	18	2	1	1	1	3	2	3	2	3	4	2	2	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	7.0
16	14	24	1	2	2	2	3	4	1	4	2	1	3	2	2	2	6	5	1	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	6.5
17	15	24	3	3	4	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	7.2
18	16	23	4	2	5	4	2	1	3	4	2	5	4	2	3	2	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	8.3
19	17	22	5	1	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	9.3
20	18	20	3	4	4	3	4	1	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8.3
21	19	20	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	7.9
22	20	19	5	4	3	4	4	5	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	8.1
23	21	23	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	9.7
24	22	24	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	9.3
25	23	31	4	3	3	3	4	4	3	2	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	9.8
26	24	32	5	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	9.0
27	25	29	4	3	3	2	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	9.5
28	26	31	3	3	4	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	9.8
29	27	25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	9.8
30	28	22	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	8.0
31	29	24	4	3	4	2	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	10.7
32	30	39	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9.7
33	VARIANZA		1.771264	1.012644	1.324483	1.274726	0.902299	1.2517241	0.8609195	0.4885057	1.31609195	1.94267816	0.61609195	1.4816092	1.1127921	1.17241279	0.688505747	1.16781609	0.616091954	0.96091954	0.37816092	0.79195402	0.588505747	0.36091954	0.62069966	0.48850575			23.5954	
34	LEYENDA																													
36		Siempre	5																											
37		Casi	4																											
38		A veces	3																											
39		Casi	2																											
40		Nunca	1																											
41																														
42																														
43																														
44																														
45																														
46																														

El valor encontrado con la prueba piloto fue un alfa de Cronbach de 0.863 lo que se traduce como una alta confiabilidad

ANEXO III. PRUEBA DE JUECES

7	VALIDACION DEL INSTRUMENTO																	
8	JUEZ N° 1			JUEZ N° 2			JUEZ N° 3			JUEZ N° 4			JUEZ N° 5					
9	ITEMS	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R		
10	ITEM 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
11	ITEM 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
12	ITEM 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
13	ITEM 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
14	ITEM 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
15	ITEM 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
16	ITEM 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
17	ITEM 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
18	ITEM 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
19	ITEM 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
20	ITEM 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
21	ITEM 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
22	ITEM 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
23	ITEM 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
24	ITEM 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
25	ITEM 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
26	ITEM 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
27	ITEM 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
28	ITEM 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
29	ITEM 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
30	ITEM 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
31	ITEM 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
32	ITEM 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
33	ITEM 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
34																		0.531
35																		P<0.05 EXISTE CONCORDANCIA 0.03125
36																		> 0.05 NO EXISTE CONCORDANCIA
37																		
38																		

ANEXO IV RECURSOS Y PRESUPUESTO

Descripción	Cantidad	Costo S/.
Textos	03	60.00
Papel A4 80 gr.	1000	30.00
Memoria USB	02	30.00
Tinta de impresora B/N	01	35.00
Tinta de impresora color	01	45.00
Laptop	01	-----
Software SPPS		-----
Fotocopias	1000	30.00
Anillados	04	50.00
DVD	04	8.00
Total		288.00

ANEXO V

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación																
2. Presentación del esquema de Proyecto de Investigación																
3. Asignación de los temas de investigación																
4. Pautas para la búsqueda de información																
5. Planteamiento del problema y fundamentación teórica																
6. Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación																
7. Diseño, tipo y nivel de investigación																
8. Variables, operacionalización																
9. Presenta el diseño metodológico																
10. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación del primer avance																
11. Población y muestra																
12. Técnicas e Instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas																
13. Presenta el Proyecto de investigación para revisión y aprobación																
14. Presenta el proyecto de investigación con observaciones levantadas																
15. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2: Sustentación del Proyecto de investigación																

ANEXO VI

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificada con D.N.I Autorizo a la Srta. Nancy Edelmira Matos Matta, dela escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, a realizar la encuesta para obtener datos sobre el tema a investigar “Satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja Lima Este 2019”, así mismo afirmo haber sido informada de los objetivos del estudio, haber comprendido la importancia del tema y estar habilitada a desistir en cualquier momento, es mi placer.

.....

Firma de la participante

.....

Interna de Enfermería

ANEXO VII. Carta N°162 – 2019/EP/ENF.UCV-LIMA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Los Olivos, 16 de julio de 2019

CARTA N° 162 -2019-EP/ ENF.UCV-LIMA

Señor. Dr.
Raúl Díaz Rojas,
Médico Jefe (e)
C.S. Ancieta Baja
Presente.-

Asunto: Solicitud de autorización para la ejecución del desarrollo de Tesis de la Escuela de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez desearle lo continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

Asimismo, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que la estudiante **MATOS MATTA NANCY EDELMIRA** del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería pueda ejecutar su investigación titulada "Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019", en la institución que pertenece a su digna dirección; por lo que solicito nos pueda brindar el acceso y facilidades correspondientes para llevar a cabo dicha investigación.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Agradeciendo su atención y a la espera de su revisión y visto bueno me despido de Usted.

Atentamente,



Lucy Becerra Medina
Magr. Lucy Becerra Medina
Coordinadora del Área de Investigación
Escuela Profesional de Enfermería
Universidad César Vallejo – Filial Lima




Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO VIII. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

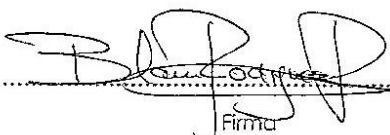
Yo, BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS
 docente de la Facultad CIENCIAS MEDICAS y
 Escuela Profesional de ENFERMERIA, de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DEL NIÑO
SANO EN EL CENTRO DE SALUD ANCIETA BAJA
EL AGUSTINO 2019
"

del (de la) estudiante MATOS MATA NANCY EDELMIRA
 consta que la investigación tiene un índice de
 similitud de 27.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (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... LOS OLIVOS 29 DE OCTUBRE DE 2019



 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07970633

 DIRECCION DE INVESTIGACION	 VICERECTORADO DE INVESTIGACION		
 Elaboró	 Revisó	 Responsable del SAC	 Vicerectorado de investigación

ANEXO IX. PORCENTAJE DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&o=1229317227&is=1&ro=103&lang=es

feedback studio | Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja - E... /0 1 de 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja - El Agustino 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

Autora:
Br. Matos Matta Nancy Edelмира (ORCID:0000-0002-6538-4004)

Asesora:
Mgr. Blanca Rodríguez Rojas (ORCID:0000-0003-2580-6054)

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar


[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	creativecommons.org Fuente de Internet	2 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>

Página: 1 de 30 | Número de palabras: 9145 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO X. AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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 Nancy Edelmira Matos Matta, identificado con DNI N° 10743816, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Anasta Besta - El Agustino 2019" 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

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 10743816

FECHA: 29 de OCTUBRE del 2019.



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Elaboró

Dirección de Investigación

ANEXO XI. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
la Escuela de Enfermería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MATOS MATTA NANCY EDELMIRA

INFORME TITULADO:

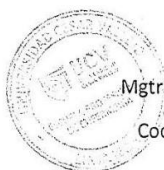
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO
DEL NIÑO SANO EN EL CENTRO DE SALUD ANCIETA: BAJA -
EL AGUSTINO 2019


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA: LIMA, 29 DE OCTUBRE DEL 2019.

NOTA O MENCIÓN: 14.4 CATORCE PUNTO CUATRO




Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina
Coordinadora Investigación.