



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO
DE LA ENFERMERA EN EL NIÑO SANO DEL
PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO,
HOSPITAL “SANTIAGO APÓSTOL” UTCUBAMBA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora: Bach. Cynthia Maryuri Tiella Belda

Orcid: 0000-0002-3063-8211

Asesora: Dra. Mirtha Yvis Santisteban Salazar

Orcid: 0000-0003-1836-5502

N° Registro: UPA-PITE 0010

BAGUA GRANDE – PERÚ

2021



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO
DE LA ENFERMERA EN EL NIÑO SANO DEL
PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO,
HOSPITAL “SANTIAGO APÓSTOL” UTCUBAMBA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora: Bach. Cynthia Maryuri Tiella Belda

Orcid: 0000-0002-3063-8211

Asesora: Dra. Mirtha Yvis Santisteban Salazar

Orcid: 0000-0003-1836-5502

N° Registro: UPA-PITE 0010

BAGUA GRANDE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, hermana, que me apoyaron incondicionalmente; y a Dios por guiarme hacia el buen camino, así como por darme la vida y la felicidad.

Cynthia

Agradecimiento

Mi profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de nuestra casa superior de estudios, en especial a los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud y a todas aquellas personas que de manera desinteresada contribuyeron, de una u otra manera, a la realización del presente trabajo de investigación.

La autora.

Autoridades Universitarias

Rector : Dr. José Manuel Cabanillas Soriano.

Vicerrector académico: Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

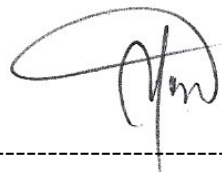
Decano : Dr. Alfonso Lozano Cabrera Zurita

Visto Bueno de la Asesora

Yo, Mirtha Yvis Santisteban Salazar, identificado con DNI N° 16698965, con domicilio en Chiclayo, Doctora en Administración de la educación, dejo constancia de estar asesorando a la tesista Bach. Cynthia Maryuri Ticlla Belda, en su tesis titulada: Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, 2019; así mismo dejo constancia que se ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.


Por lo indicado, doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, 16 de setiembre del 2021



Dra. Mirtha Yvis Santisteban Salazar
Asesora

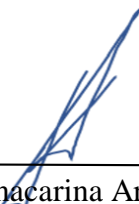
Jurado Evaluador



Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán
Presidente



Dr. Nelson César Santisteban Salazar
Secretario



Mg. Magnolia Anacarina Arrasco Barrenechea
Vocal

Declaración jurada de no plagio

Yo, Cynthia Maryuri Tiella Belda, identificado con DNI N° 70192185 estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Politécnica Amazónica.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, 2019, la misma que presento para optar el título de Licenciada de enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respaldado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente, para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados ni copiados.
6. Se han respetado las consideraciones éticas en la investigación.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Así mismo por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de la Universidad politécnica Amazónica, en favor de terceros por motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Bagua Grande, 19 de julio del 2021



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PÁGINA DE LAS AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	v
PÁGINA VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
PÁGINA DE JURADO.....	vii
DECLARACIÓN DE NO PLAGIO.....	viii
ÍNDICE.....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. Introducción.....	144
1.1. Realidad problemática.....	144
1.2. Formulación del problema.....	155
1.3. Justificación.....	15
1.4. Hipótesis.....	166
1.5. Objetivo general.....	166
1.6. Objetivos específicos.....	166
II. Marco Teórico.....	188
2.1. Antecedentes de la investigación.....	188
2.2. Bases teóricas.....	211
2.2.1. Satisfacción del usuario.....	211
2.2.2. Cuidado de enfermería.....	221
2.2.2.1. Definición.....	222
2.2.2.2. Teoría de los Cuidados de Enfermería.....	222
2.2.3. Calidad en cuidados de enfermería basado en Avedis Donabedian.....	23
2.2.4. Rol de la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo.....	244
2.3. Definición de términos.....	244
III. Material y Métodos.....	266
3.1. Diseño de investigación.....	266
3.2. Población, muestra y muestreo.....	267
3.3. Determinación de variables.....	277
3.4. Fuentes de información.....	288
3.5. Métodos.....	288
3.6. Técnicas e instrumentos.....	289
3.7. Procedimiento.....	299
3.8. Análisis de datos.....	300
3.9. Consideraciones éticas.....	300
IV. Resultados.....	311
V. Discusión.....	377
Conclusiones.....	399
Recomendaciones.....	400
Referencias Bibliográficas.....	411

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Características sociodemográficas de las madres de niños	31
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión técnico científica.....	32
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión humana.....	33
Tabla 4.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera según la dimensión entorno.....	34
Tabla 5.	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad cuidado que brinda la enfermera respecto a dimensiones: técnica, humana y entorno	35
Tabla 6.	Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el niño sano del programa de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019.	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnica científica.....	32
Figura 2.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana.....	33
Figura 3.	Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno.....	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba en el periodo de julio y agosto del 2019. Estudio descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 103 madres que acudieron con sus niños menores de 5 años al control del niño sano, en el programa de crecimiento y desarrollo, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por Paredes. Los resultados encontrados respecto a las características sociodemográficas muestra que el mayor porcentaje (43%) lo conforman madres en edades de 18 a 22 años, con secundaria completa (47,5%), de estado civil conviviente (70,8%), en su mayoría con un solo hijo (49,5%) y que registran asistencia hasta 3 controles (62,1%); la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo respecto a la dimensión técnica-científica, se observa que el 75% tienen un nivel medianamente satisfecho, seguido de la dimensión humana con el 71% de nivel medianamente satisfecho y de igual nivel en la dimensión entorno con 75%. Se concluye que la satisfacción sobre cuidado de la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo, Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019, es nivel medio con un 41,7% de satisfacción que presentan las madres de los menores de 5 años.

Palabras clave: satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, niño sano, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of mothers regarding the care of the nurse in the healthy child of the growth and development program, Hospital "Santiago Apóstol" Utcubamba in the period of July and August 2019. Descriptive study of cut Cross-sectional, the sample consisted of 103 mothers who attended with their children under 5 years of age to the control of the healthy child, in the growth and development program, to whom a questionnaire validated by Paredes was applied. The results found regarding the sociodemographic characteristics show that the highest percentage (43%) is made up of mothers between the ages of 18 and 22, with completed secondary school (47.5%), of cohabiting marital status (70.8%), in the majority with only one child (49.5%) and who registered attendance of up to 3 controls (62.1%); The satisfaction of mothers regarding the care provided by the nurse in the healthy child of the growth and development program with respect to the technical-scientific dimension, it is observed that 75% have a moderately satisfied level, followed by the human dimension with 71 % of level moderately satisfied and of the same level in the environment dimension with 75%. It is concluded that satisfaction with nurse care in the growth and development program, Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019, is medium level with 41.7% satisfaction presented by mothers of children under 5 years of age.

Keywords: patient satisfaction, nursing care, healthy child, growth and development.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente a nivel internacional en tema sanitario es prioridad la calidad y seguridad de la atención a los usuarios con el cumplimiento de estándares internacionales de calidad, razón por la cual es necesarios que en todas las entidades sanitarias se apliquen programas de educación continua, dirigida a sus colaboradores asistenciales y administrativos¹.

En México todo lo referente a cuidado pediátrico preventivo está citado en la Norma Oficial Mexicana para la Atención a la Salud del Niño donde se señala que el menor de 5 años debe de acceder a una vigilancia de la vacunación, de la nutrición, y respecto a la madre, debe de ser capacitada².

Los Recursos Humanos en Salud (RHUS) son la pieza clave en la gestión de calidad en la atención sin embargo no se observa su participación en procesos de reforma sanitaria. En el Perú, en las últimas tres décadas se han incorporado políticas de mejora en RHUS en el desarrollo de sus competencias con la finalidad de destacar su rol en la atención de calidad³.

El Instituto Nacional de Estadística-INEI al 2016 desarrolló por tercera vez la Encuesta a establecimientos de salud-ES en la Atención del CRED, donde se evidenció que del total de 183 ES, solo 18 clasifican para ofertar una cobertura adecuada en se servicio, razones como lo observado respecto al lavado de manos donde el 33.8% lo cumple, el 40.8% señala un tiempo de atención más de una hora hacen que la madre no esté satisfecha con la atención que se brinda⁴.

La percepción de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de salud, han llevado al Ministerio de Salud (MINSA) a elaborar la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, contribuyendo a diagnosticar los factores de la insatisfacción del usuario externo, y así establecer acciones para la mejora continua centrada en la satisfacción del paciente⁵.

Los ES de nuestro país, se preocupan por ofertar un servicio óptimo a los usuarios, sin embargo, en estudios realizados, pero ellos siguen manifestando incomodidades y sentirse insatisfechos por la atención que el personal de salud les brinda.

Durante las prácticas hospitalarias, en el Hospital Santiago Apóstol ubicado en la ciudad de Bagua Grande, en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) existen 02 enfermeras contratadas por CAS, una trabaja en el turno de la mañana y otra durante turno tarde, la institución les exige una producción de 24 pacientes al día, que equivale a 4 pacientes por hora, permitiendo que las enfermeras atiendan de manera rutinaria a los niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo. A pesar que la Norma Técnica de Salud para el Control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. RM-N° 537-2017/MINSA, refiere que se debe atender 3 pacientes por hora. Por otro lado, las madres muestran su insatisfacción con la atención recibida en el servicio Esta realidad permite analizar si realmente el personal de enfermería ofrece una calidad del cuidado del niño/a durante la atención.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo, del Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, durante los meses de julio y agosto del año 2019?

1.3. Justificación

La satisfacción acerca del cuidado en las prestaciones de salud, es sin duda un tema de gran preocupación, ya que la calidad del cuidado y la satisfacción, se encuentran entrelazadas.

En la actualidad hay escasas investigaciones sobre el tema a investigar, en la cual la madre pueda recibir y percibir la calidad de los cuidados que ofrece la enfermera (o), ya que se constituyen en las personas más idóneas para para expresar su sentir acerca de su experiencia al cumplimiento del control de salud en el niño menor de 5 años.

El profesional de enfermería es el encargado de vigilar y detectar los posibles riesgos o existencia de enfermedades, realizando las actividades programadas de

acuerdo a la norma técnica conforme a la edad, atendiendo a las exigencias que muestra cada niño; sin embargo, a pesar de ese esfuerzo las madres se quejan del servicio de la enfermera, mayormente vinculadas a la soberbia en el trato, el largo tiempo de espera, entre otros.

Este estudio es importante porque nos permitirá tener un conocimiento claro, acerca del desempeño de la enfermera, valorado desde la percepción de la madre en relación a lo que pueda observar sobre atención brindada por el profesional de enfermería.

Los resultados de este estudio aportarán marco referencial a la fundamentación en la generación de planes de mejora continua, en beneficio de la población infantil y de la madre; lo que redundará en beneficio de la calidad de vida de la población; asimismo aportará elementos para nuevas investigaciones sobre el tema.

1.4. Hipótesis

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo del Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, 2019, es medio.

1.5. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019.

1.6. Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de las madres que acuden al programa de niño sano, hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnica científica en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

a. Internacional

González, Aldana, y Mendoza⁶, en su investigación llegó a los resultados siguientes: el 94.2% de padres se sienten satisfechos con el servicios que se proporciona, el 96.2% de los padres manifestó un trato digno y respetuoso del colaborador médico, el 91,8% señala ambiente adecuado, el 81,8% , la atención se da con privacidad, el espacio físico del ES fue considerado limpio en 87.1% y el 65,1% menciona tiempo de espera es inadecuado. Conclusión: Aspectos de mayor relación con la satisfacción de los usuarios fueron el ambiente, la comunicación y el trato recibido. El tiempo de espera ha generado mayor insatisfacción en los usuarios del programa.

Monteiro⁷, realizó una investigación donde trató de estimar el nivel de satisfacción del cuidador respecto a dimensiones “estructura”, “proceso” y “resultado”, encontrándose niveles positivos de satisfacción. La “estructura” mostró una mediana de 28 puntos (mín. 7 y máx. 35), en “proceso” el promedio fue 39,1 (mín. y máx. 45). La dimensión “resultado” obtuvo 8,04 (mín. 2 y máx. 10). Respecto a la atención recibida, la consideraron “buena” (63%). Concluye: la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua.

Caizabanda⁸, realizó un estudio descriptivo, transversal y de cohorte, para reconocer la satisfacción de los cuidadores de los niños y niñas hospitalizados en el área de Pediatría. Los resultados fueron un 60% de los cuidadores están satisfechos con la atención que reciben y el 40% están insatisfechos por la atención de los enfermeros.

Arias, Armijos y Naranjo⁹, en su investigación buscó evaluar la calidad de atención brindada a los usuarios en el ES de Cuenca. Resultados: el nivel de satisfacción de los usuarios es bueno para el 77,3% mujeres y el 85,3% en varones. Concluyó: calidad de atención buena y está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario respecto al acceso a los medios de diagnóstico, tratamiento e información.

b. Nacional

Fernández¹⁰, en su investigación determinó el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de CRED. Sus resultados un 64.0% de las madres señalan satisfacción baja, el 23% satisfacción medio y solo el 13% alta respecto de los cuidados por el profesional de enfermería. Respecto a la dimensión técnico – científico el 61 % satisfacción alta, mientras que en la dimensión interpersonal tuvo 60.0% de satisfacción baja, la dimensión entorno 58 % satisfacción baja. Conclusión: se manifiesta una satisfacción baja en los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

Alania¹¹, en su tesis sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, realizado con 50 madres. Los resultados fueron: 40 (80%) están muy satisfechas, 13 (16%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas; dimensión humana 41 (82%) están muy satisfechas, 6 (12%) satisfechas y 3 (6%) poco satisfechas; dimensión técnica 35 (70%) están muy satisfechas, 13 (26%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas; dimensión entorno, 32 (64%) están muy satisfechas, 28 (14%) satisfechas y 4 (8%) están poco satisfechas. Concluyó: nivel de satisfacción altamente satisfecho hacia cuidado brindado por la enfermera CRED además señaló que la enfermera saluda al ingresar, aplica la evaluación física, deja indicaciones escritas, emplea materiales de apoyo para evaluar.

Iliquin¹² en su investigación en el Centro de Salud Materno Infantil del Rímac, obtuvo como resultados: el 39% de madres oscilan entre 18 a 23 años, el 35% tiene estudios secundarios, el 37% amas de casa, el 24% trabajan de forma independiente, y el 100% son usuarias del programa; en relación al cuidado humanizado en enfermería: 29% tiene un nivel bueno, 53% un nivel regular y el 18% muestra un nivel deficiente. En relación al nivel de satisfacción: 41% tiene un nivel alto, 43% un nivel medio y el 15% un nivel bajo”. Concluyendo que hay una relación significativa dentro del cuidado humanizado y la satisfacción de las madres.

Ortiz¹³ en su investigación obtuvo como resultados: que el 56,2% de las entrevistadas, percibieron “insatisfacción”, el 18,8% “mediana satisfacción” y el 25% “satisfacción”, sobre las características sociodemográficas el 46,2% está entre 24 a 28 años, el 47,5% son de la costa, el 41,3% presenta secundaria completa y el

56,3% de madres manifiestan tener entre 5 a 8 controles de Cred. Concluyendo que existe una notoria tendencia de insatisfacción en las madres de familia.

Justo ¹⁴, en su investigación determinó la percepción de las madres sobre la calidad de atención en CRED. Los resultados: las madres perciben la calidad de atención como medianamente favorable en las dimensiones: técnico – científico con el 49.3%, interpersonal/humana 56.7% y entorno/confort 43.3%; en la dimensión técnico- científico como favorable: eficacia con 91%; medianamente favorable: eficiencia 52.2%, seguridad 59.7%, integridad 76.1%, efectividad 55.2%, accesibilidad 47.8% y continuidad 59.7%; en la dimensión interpersonal/humana se perciben como medianamente favorable: respeto 49.2% interés 47.75%, amabilidad 52.2%, ética 50.7% e información 56.7% y finalmente la dimensión del entorno/confort: ambientación 52.2%, comodidad 58.2% y privacidad 47.8% son favorables; limpieza 58.2% y confianza 52.2% son medianamente favorable y orden con 58.2% es desfavorable. Se concluyó que la calidad de atención es medianamente favorable en las dimensiones: interpersonal/humana, técnico-científico y entorno/confort.

c. Local

Taminche¹⁵, en su investigación los resultados fueron: del 100% de los padres el 82.2% (60) percibe la calidad de atención como bueno y el 17.8% (13) como regular. Así mismo en la dimensión Técnico científico, el 91.8% (67) lo percibe como óptimo y el 8.2% (6) como bueno; en la dimensión humana el 42.5% (31) como optimo, el 37% (27) como bueno, el 16.4% (12) como regular y solo el 4.1% (3) como malo. En la dimensión del entorno el 54.8 % (40) percibe como malo y el 45.2% (33) como regular. En conclusión: Del total de los padres de familia más de las 3/4 partes percibe la calidad de atención recibida en consultorio de CRED como bueno y solo 1/4 parte como regular.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción del usuario

a. Definición

Pascoe citado por Seclen-Palacín et al.¹⁶, define “la satisfacción de usuario como la experiencia de la persona comparada con aspectos subjetivos de la persona luego de la atención sanitaria, obteniéndose una respuesta de valor después del servicio brindado”.

Según el Ministerio de Salud (MINSU)¹⁷, “es el grado de cumplimiento de la entidad sanitaria sobre las expectativas y percepciones de la persona sobre el servicio ofertado”.

b. Tipos de satisfacción

- **Satisfacción completa** : expectativas del usuario cumplidas en su totalidad¹³.
- **Satisfacción intermedia (Medianamente satisfechos)**: expectativas del usuario cumplidas parcialmente¹³.
- **Insatisfacción (Insatisfechos)**: expectativas del usuario no cumplidas en su totalidad¹³.

c. Evaluación de la satisfacción usuaria en salud

Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no despreciar la perspectiva global con instrumentos con fuerte confiabilidad y validez¹⁸.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia.

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En

este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente¹⁹.

2.2.2. Cuidado de enfermería

2.2.2.1. Definición

“Función principal del profesional en enfermería hacia la conservación, mantenimiento y autocuidado de la salud en la relación enfermera-paciente”²⁰.

Es todo procedimiento que la enfermera/o realiza para promover el bienestar y la salud de la persona, grupo familiar y comunal²¹.

2.2.2.2. Teoría de los Cuidados de Enfermería

La investigación se sustenta en el Modelo de Virginia Henderson.

El modelo de Virginia Henderson

Este modelo se encuentra centrado en las necesidades humanas, donde la función singular de la enfermería es asistir al individuo sano o enfermo en las acciones que contribuyan a la salud o su recuperación, las cuales este, no pueda realizar en un momento determinado de su ciclo vital²².

a. Asunciones filosóficas

- La enfermera tiene función propia, ayuda tanto a individuos sanos como enfermos, pero a la vez desarrolla actividades compartidas con otros integrantes del equipo de salud²³.
- La sociedad espera un servicio propio de la enfermera, que ningún otro profesional puede brindarle²³.

- Todo ser humano tiene 14 necesidades básicas que satisfacer, en consecuencia, necesita libertad y hace el esfuerzo necesario para alcanzarlo²³.
- Las necesidades no satisfechas fracturan la unidad holística del ser humano²³.
- Todo individuo se constituye en una unidad vital, con elementos biopsicosociales y espirituales interactuando entre ellos²³.

c. Elementos

- **Objetivos de los cuidados:** “ayudar a la persona a satisfacer sus necesidades básicas”²³.
- **Usuario del servicio:** “persona que presenta un déficit, real o potencial, en la satisfacción de sus necesidades básicas, o que aun sin presentarlo tiene potencial de desarrollo”²³.
- **Papel de la enfermería:** “ayudar a la persona a mantener su independencia, desarrollando su fuerza, conocimientos y voluntad o sustituyéndola en aquello que no pueda realizar por sí misma”²³.
- **Fuente de dificultad:** “impedimento mayor en la satisfacción de las necesidades, que limitan el desarrollo de potencial de la persona: falta de fuerza, conocimientos o voluntad para satisfacer sus necesidades básicas”²³.

2.2.3. Calidad en cuidados de enfermería basado en Avedis Donabedian

Avedis Donabedian, propone tres dimensiones siguientes:

- a. **La dimensión técnico- científica:** que incorpora los aspectos científicos y técnicos del proceso de la atención, caracterizado por:
 - Efectividad, “referida al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población; eficacia, referida al logro de objetivos en las prestaciones del servicio de salud y eficiencia, en referencia al adecuado uso de recursos estimados para obtener los resultados esperados”²⁴.
 - Continuidad, seguridad e integralidad: “referidas a la prestación ininterrumpida del servicio, optimizando beneficios y minimizando riesgos y velando que el usuario reciba la atención de salud requerida con interés por la salud de quien lo acompaña”²⁴.
- b. **La dimensión humana,** representa el aspecto interpersonal de la atención, caracterizado por:
 - Respeto a los derechos y a la cultura de cada individuo; brindándole una información correcta, oportuna y comprensible para el usuario o el familiar a cargo; mostrando interés en las percepciones, necesidades y demandas²⁴.

- Amabilidad y ética, referido al trato cordial, cálido y empático en la atención y ejercitando los principios ético-deontológicos que regulan la actuación de los profesionales y trabajadores de la salud²⁴.
- c. La dimensión entorno**, que representa las bondades que la institución ofrece para la prestación del servicio y que generan valor agregado para el usuario con costos accesibles y sostenibles; implicando un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza²⁴.

2.2.4. Rol de la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo.

. Valoración según MINSA²⁵

El personal de enfermería durante la atención en CRED debe de realizar lo siguiente:

- Evaluar los factores biopsicosociales que limiten el crecimiento y desarrollo óptimo del infante.
- Emplear técnicas y procedimientos para evaluar el aspecto físico y neurológico durante el control de CRED, así como también la parte visual y auditiva del infante.
- Es necesario el descarte de enfermedades prevalentes identificando la ocurrencia del mismo a partir del último control y el actual.
- Realizar la valoración antropométrica y verificar el estado nutricional junto con el calendario de vacunación y esquema de suplementación de hierro.
- Aplicar escalas de desarrollo psicomotor (EEDP); psicomotriz (TEPSI); y Test del desarrollo del niño (TPED).

2.3. Definición de términos

- Cuidado

Actividad humana, definida como relación y proceso referidas a la atención oportuna, continua y permanente, que considera al cuidado como la esencia de la disciplina, que implica a quien recibe el cuidado y al cuidador (receptor-enfermero)²³.

- **Cuidado de enfermería**

Mompart citado por Quispe²⁶ define el cuidado de enfermería como una acción positiva de relación entre el usuario y la enfermera, que permite que ésta realice, en el individuo o para él, actividades de apoyo, orientación o ejecución de determinadas técnicas a favor del mantenimiento de la salud de la recuperación incremento de esta llevados a cabo cuando lo necesita y se extiende desde el nacimiento hasta la muerte, por lo tanto, contribuyen a la supervivencia. La atención directa ocupa un lugar fundamental en el ejercicio de la profesión.

- **Satisfacción**

Es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla²⁷.

- **Satisfacción del usuario**

Pérez citado por Quispe²⁶ lo define como el cumplimiento de los requerimientos necesarios para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para el paciente.

- **Control de crecimiento y desarrollo**

“Actividades periódicas y sistemáticas realizadas por la enfermera y el médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, para determinar de forma precoz: riesgos, trastornos y enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna. Es un proceso individual, integral, oportuno, periódico y secuencia²⁸”.

- **Crecimiento**

“Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, debido al aumento en el número de células o de su tamaño. Está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos, entre otros”²⁸.

- **Desarrollo**

Proceso por el cual los seres vivos logran su mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de los fenómenos de maduración diferenciación e integración de funciones²⁸.

II. Material y Métodos

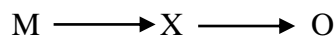
2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal.

Enfoque cuantitativo, utiliza esquemas que permiten validar hipótesis formuladas, comprobándose de forma secuencial y probatorio²⁹.

Tipo descriptivo, porque va a precisar las cualidades, es decir las dimensiones de la variable en estudio mediante la recogida de datos; con recolección y análisis de datos²⁹.

De corte transversal, porque describe la información en un tiempo determinado²⁹.



Donde:

M: muestra

X: variable en estudio

O: cuestionario de recojo de información

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Respecto a población Arias, Villasís y Miranda citados por Santisteban³⁰, la define como la agrupación de seres y objetos definidos y accesibles.

Para el presente estudio la población fue de 168 madres de menores de 5 años que acudieron al control del niño/a sano, en el programa de CRED- Hospital I “Santiago Apóstol” durante los meses de julio y agosto del año 2019.

2.2.2. Muestra

Estuvo conformada por 103 madres, la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q} \quad \text{siendo: } z \text{ al } 95\% = 1,96 \text{ y } E \text{ (margen de error) } = 5\%$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 168}{0,05^2 (168 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} \quad n = \frac{161.3472}{1,3779} = 102,8$$

$$n = 103$$

2.2.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

• Criterios de inclusión

- Madres > 18 años.
- Madres con niño/as de 1 mes de vida hasta 4 años 11 meses 29 días.
- Madres con hijos que tengan 3 controles como mínimo en CRED.
- Madres que firmen el consentimiento informado

• Criterios de exclusión

- Madres habilidades limitantes para expresarse (sorda, muda)
- Madres que entreguen cuestionario con preguntas sin respuesta.

2.3. Determinación de variables

Es univariante.

Variable: Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería.

2.4. Fuentes de información

- Fuentes primarias: cuestionario aplicados a las madres.
- Fuentes secundarias: libros, artículos científicos, norma técnica de salud.

2.5. Métodos

- **Método deductivo**, “este método es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular”, se utilizó para analizar los resultados y conclusiones obtenidas, mediante la aplicación del instrumento de investigación, en la presente investigación se utilizará un cuestionario²⁹.

2.6. Técnicas e instrumentos

2.6.1. Técnica: se utilizó la encuesta

2.6.2. Instrumento: se utilizó el cuestionario aplicado en la tesis de Ortiz¹³, el cual validado por Paredes Menacho Cristina en el 2013; el mismo que está constituido por 2 partes; en la primera contiene datos generales, y en la segunda parte contiene 32 preguntas, divididas en 3 dimensiones: dimensión humana (ítems 1-14), dimensión técnico científico (ítems 15-26) y dimensión del entorno (ítems 16-32); las respuestas tienen una valoración de siempre: 3 puntos, a veces: 2 punto, nunca: 1 punto.

Escala de valoración para determinar el nivel de satisfacción

Se determinó mediante la Escala de Estanones a través de la Campana de Gauss, usándose una constante de 0.75.

- Valoración por dimensiones

-Dimensión Técnico-científica:

Insatisfecho=Menor a 26 puntos

Medianamente Satisfecho=De 26 a 32 puntos

Satisfecho=Más de 32 puntos

-Dimensión Humana:

Insatisfecho=Menor a 33 puntos

Medianamente Satisfecho=De 33 a 41 puntos

Satisfecho=Más de 41 puntos

-Dimensión Entorno:

Insatisfecho=Menor a 12 puntos

Medianamente Satisfecho=De 12 a 14 puntos

Satisfecho=Más de 14 puntos

- Valoración general

Insatisfecho=Menor a 72 puntos

Medianamente Satisfecho=De 72 a 86 puntos

Satisfecho=Más de 86 puntos

Validez y confiabilidad

- **Validez:** se realizó mediante 3 jueces expertos evaluando criterios de claridad, pertinencia y relevancia, luego se estableció la concordancia mediante la prueba binominal cuyo valor fue 1, que demuestra la validez del instrumento. (Anexo 2)
- **Confiabilidad:** mediante la prueba piloto a 20 madres con características comunes. Luego se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,823. (Anexo 2)

2.7. Procedimiento

- a) En primer lugar, se solicitó la autorización al director del Hospital Santiago Apóstol, se coordinó las facilidades para la ejecución del estudio; se informó de los objetivos, metodología y duración del estudio, asimismo se presentó el instrumento con el cual se recolectó la información.
- b) Luego de obtenido el permiso, se coordinó con el jefe del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Niño las fechas de recojo de información, asimismo se solicitó el Padrón nominal de niños menores de 5 años.
- c) Antes de la recolección de información se explicó a las madres de los niños menores de 5 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, el objetivo del estudio y se procedió a la firma del consentimiento informado.
- d) Luego se procedió a la recolección de la información, que estuvo a cargo de la investigadora, los días lunes a sábado de 8:am a 1:00 pm durante los meses julio y agosto.

- e) Se garantizó el carácter anónimo y de confidencialidad del llenado de la encuesta y el tiempo de duración de la aplicación del instrumento en cada participante fue aproximadamente de 15 minutos.

2.8. Análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó la estadística descriptiva; para determinar frecuencias, promedios, porcentajes y han sido presentados en tablas y figuras. Se hizo uso del programa SPSS versión 25.

2.9. Consideraciones éticas

- **Principio de Beneficencia:** durante la realización del presente estudio, se buscó siempre no exponer a algún riesgo a las madres participantes³¹.
- **Consentimiento informado:** se buscó la participación libre y voluntaria de la madre de familia mediante su consentimiento³¹.
- **Principio de justicia:** todas las madres participantes, recibieron el mismo trato sin distinción alguna³¹.

III. Resultados

Objetivo específico 01.

Describir las características sociodemográficas de las madres que acuden al programa de niño sano, hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019

Tabla 1. Características sociodemográficas de las madres de niños

Características sociodemográficas	n	%	
Edad	18-22	44	43
	23-27	28	27
	28-32	30	29
	33-37	0	0
	38-42	1	1
Procedencia	Zona rural	2	2
	Zona urbana	101	98
Grado de instrucción	Primaria incompleta	4	3,8
	Primaria completa	11	10,6
	Secundaria incompleta	7	6,7
	Secundaria completa	49	47,5
	Técnico superior incompleto	7	6,7
	Técnico superior completo	8	7,7
	Superior universitario	17	16,5
Estado civil	Soltera	25	24,2
	Casada	4	3,8
	Divorciada	1	0,9
	conviviente	73	70,8
Número de hijos	1 hijo	51	49,5
	2 hijos	36	34,9
	3 hijos	9	8,7
	4 o más hijos	7	6,7
Número de controles	1ro – 3er	64	62,1
	4to – 5to	30	29,1
	6to – 9no	7	6,7
	10mo – 12avo	2	1,9

En la tabla 1, se aprecia que el mayor porcentaje (43%) lo conforman madres en edades de 18 a 22 años, con secundaria completa (47,5%), de estado civil conviviente (70,8%), en su mayoría con un solo hijo (49,5%) y que registran asistencia hasta 3 controles (62,1%).

Objetivo específico 02.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnico científica en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.

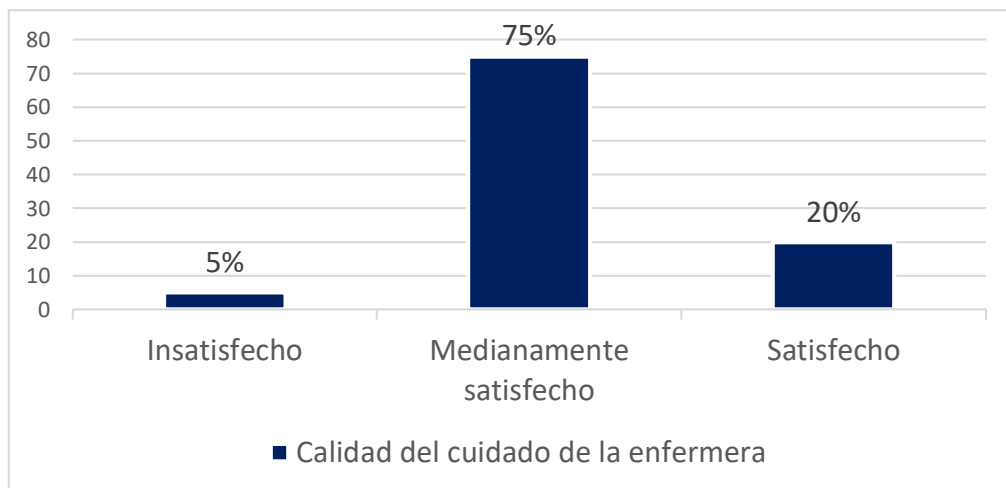
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnica en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba

Escala	n	%
Insatisfecho	5	5
Medianamente satisfecho	77	75
Satisfecho	21	20
Total	103	100

Fuente: Cuestionario

En la tabla 2, se observa que en la dimensión técnica el 75 % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 20% se mostraron satisfechas.

Figura 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad del cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnica en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba



Objetivo específico 03.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.

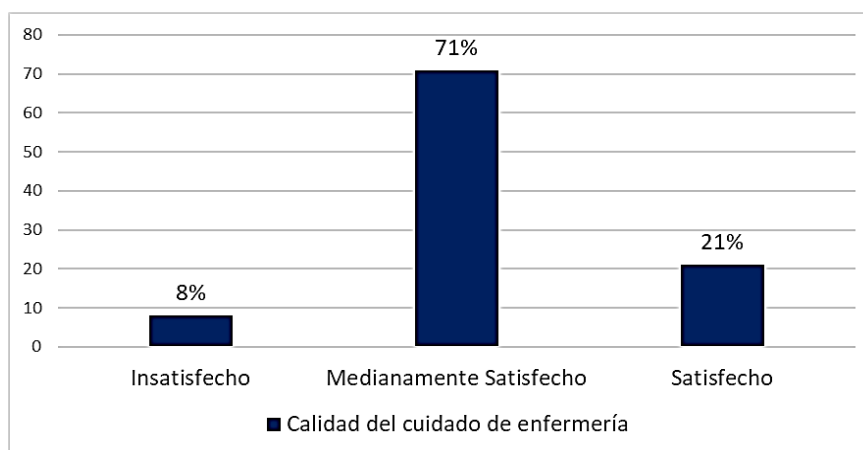
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019.

Escala	n	%
Insatisfecho	8	8
Medianamente satisfecho	73	71
Satisfecho	22	21
Total	103	100

Fuente: Cuestionario

En la tabla 3, se observa que en la dimensión humana el 71% % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con el cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 8% se mostraron insatisfechas.

Figura 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba.



Objetivo específico 04.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno en el servicio CRED Hospital Santiago Apóstol meses julio y agosto del 2019.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019.

Escala	n	%
Insatisfecho	6	6
Medianamente satisfecho	77	75
Satisfecho	20	19
Total	103	100

Fuente: Cuestionario

En la tabla 4, se observa que en la dimensión entorno el 75 % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 19% se mostraron satisfechas.

Figura 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre calidad del cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno en el servicio de CRED Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019.

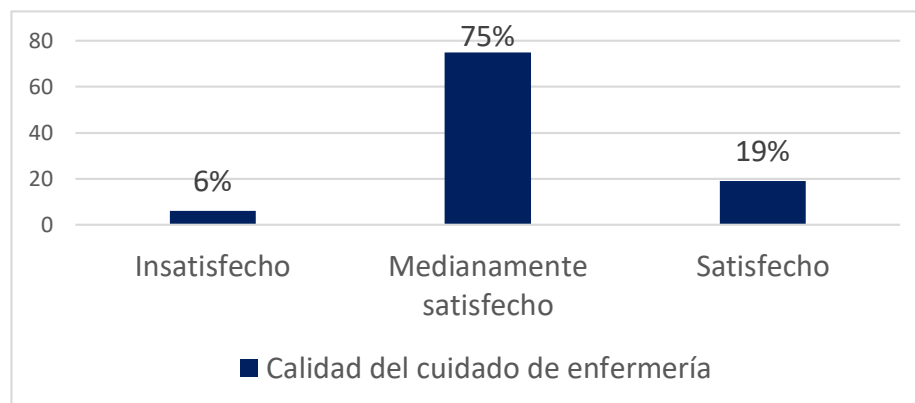


Tabla 5. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad cuidado que brinda la enfermera respecto a dimensiones: técnica, humana y entorno

Dimensión/Escala	n	%
Técnica		
Insatisfecho	5	5
Medianamente satisfecho	77	75
Satisfecho	21	20
Humana		
Insatisfecho	8	8
Medianamente satisfecho	73	71
Satisfecho	22	21
Entorno		
Insatisfecho	6	6
Medianamente satisfecho	77	75
Satisfecho	20	19

Fuente. Base de datos

En la tabla 5, se aprecias el % de satisfacción por dimensiones, donde en las tres dimensiones resalta el nivel medio de satisfacción con más del 70%.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el niño sano del programa de CRED, Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019.

Nivel de satisfacción	n	%
Insatisfecho	26	25.2%
Medianamente satisfecho	43	41.7%
Satisfecho	34	33.0%
Total	103	100%

La tabla 6, nos muestra el nivel de satisfacción global, resaltando el nivel medio con un 41,7% de satisfacción que presentan las madres de los menores de 5 años.

IV. Discusión

En el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de Crecimiento y Desarrollo Hospital Santiago Apóstol Utcubamba 2019, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada.

El estudio respecto a las características sociodemográficas muestra que el mayor porcentaje (43%) lo conforman madres en edades de 18 a 22 años, con secundaria completa (47,5%), de estado civil conviviente (70,8%), en su mayoría con un solo hijo (49,5%) y que registran asistencia hasta 3 controles (62,1%), a diferencia de Ortiz¹³ quien señala que el 46,2% de las madres está entre 24 a 28 años, el 47,5% son de la costa, el 41,3% presenta secundaria completa y el 56,3% de madres manifiestan tener entre 5 a 8 controles de Cred, y con cierta similitud de resultados con la investigación de Iliquin¹² quien encontró en su muestra el 39% de madres oscilan entre 18 a 23 años, el 35% tiene estudios secundarios, el 37% amas de casa, el 24% trabajan de forma independiente, y el 100% son usuarias del programa.

En relación a la variable calidad del cuidado de enfermería según percepción de las madres los resultados muestran que en la dimensión técnica el 75% está medianamente satisfecho, el 20% está satisfecho y el 5% está insatisfecho, lo que quiere decir que el 95% está entre medianamente satisfecho y alto, por lo tanto en esta dimensión se evidencia que la enfermera: informa los procedimientos que realizará, brinda buena explicación, informa sobre el avance del niño, se toma tiempo necesario para atención, usa palabras adecuadas de entender.

En la dimensión humana el 71% de las madres perciben una calidad de atención medianamente satisfecho, satisfecho 21%, insatisfecho 8%, lo que quiere decir que el 92% está entre medianamente satisfecho y satisfecho. Esta dimensión se refiere a: atiende correctamente al niño, con paciencia y sin apuros, enseña los pasos de alimentación adecuada, de manera amable.

En la dimensión entorno el 75% de las madres perciben una calidad de atención medianamente satisfecho, satisfecho 19%, insatisfecho 6%, lo que quiere decir que el 94% está entre medianamente satisfecho y satisfecho. Esta dimensión se refiere a: se

preocupa por consecuencias del niño, el ambiente está limpio y ordenado, atención es individualizada, preocupada por la comodidad.

Los resultados encontrados en esta parte de la investigación se asemejan a Fernández¹⁰ respecto a la dimensión técnico – científico el 61 % satisfacción alta y la dimensión entorno 58 % satisfacción baja, Alania¹¹ afirma que en la dimensión humana el 82% están muy satisfechas, dimensión técnica el 70% están muy satisfechas, 13 satisfechas y 2 poco satisfechas; y en la dimensión entorno el 64% están muy satisfechas, coincidiendo con Taminche¹⁵ que señala en la dimensión Técnico científico, el 91.8% lo percibe como óptimo y el 8.2% como bueno; en la dimensión humana el 42.5% como optimo, el 37% como bueno, el 16.4% como regular y solo el 4.1% como malo. En la dimensión del entorno el 54.8 % lo percibe como malo y el 45.2% como regular. Los resultados obtenidos en la investigación en relación a la variable Satisfacción de las madres sobre el cuidado que reciben en el servicio de CRED muestran que el 41.7% tiene una satisfacción medianamente satisfecho.

Resultados que coinciden con Justo¹⁴ al señalar que la atención es medianamente favorable en las dimensiones: interpersonal/humana, técnico-científico y entorno/confort. Las investigaciones de Fernández¹⁰ señala 64% satisfacción bajo, el 23% satisfacción medio y solo el 13% alta respecto de los cuidados por el profesional de enfermería, coincidiendo con la conclusión de Ortiz¹³ que concluye que existe una notoria tendencia de insatisfacción en las madres de familia; sin embargo, los resultados de Alania¹¹ son opuestos, señalando que el 40 (80%) están muy satisfechas, 13 (16%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas, concluyendo nivel de satisfacción altamente satisfecho hacia cuidado brindado por la enfermera CRED resultados que coinciden con Caizabanda⁸ que concluye un 60% de los cuidadores están satisfechos con la atención que reciben y el 40% están insatisfechos por la atención de los enfermeros, al igual que Gonzáles, Aldana y Mendoza⁶ en su investigación afirma que el 94.2% de padres se sienten satisfechos con el servicios que se proporciona el programa. Estas diferencias son explicadas por el tipo de personal asistencial en enfermería que labora en cada entidad, sumado a ello la capacitación, la demanda de pacientes.

Conclusiones

- Las características sociodemográficas de la muestra en estudios señalan que las edades de 18 a 22 años constituyen el 43%, el nivel secundario completa (47,5%), estado civil conviviente (70,8%), el 49,5% con un solo hijo y que registran asistencia hasta 3 controles (62,1%).
- En la dimensión técnica el 75 % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 20% se mostraron satisfechas.
- En la dimensión humana el 71% % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con el cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 8% se mostraron insatisfechas.
- En la dimensión entorno el 75 % de las madres se sintieron medianamente satisfechas con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 19% se mostraron satisfechas.
- El porcentaje de satisfacción por dimensiones, donde en las tres dimensiones resalta el nivel medio de satisfacción con más del 70%.
- El nivel de satisfacción global, resaltando el nivel medio con un 41,7% de satisfacción que presentan las madres de los menores de 5 años.

Recomendaciones

- Fortalecer en el profesional de enfermería las áreas técnicas y humanas e implementar el servicio de crecimiento y desarrollo del niño para facilitar la atención y disminuir los niveles de insatisfacción del usuario.
- Capacitar al profesional de enfermería en una adecuada atención en el control de crecimiento y desarrollo del niño.
- Implementar buzones de sugerencias para las madres que acuden al servicio a fin de identificar sus reclamos y así brindar una mejor calidad de atención a los usuarios.
- Se sugiere que el programa de CRED mejore su implementación en recurso humano, equipos y materiales según norma técnica de salud para el control de CRED de la niña y el niño menor de cinco años. RM-N°537.2017/MINSA.
- Que el personal de enfermería elabore programa de educación familiar, en sesiones educativas dirigidas a mejorar aspectos como pautas de crianza de los hijos, vivienda saludable, favoreciendo de esta manera que la madre pregunte y exprese lo que piensa, dialogar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer sus demandas.

Referencias Bibliográficas

1. Moreno Monsiváis María Guadalupe. Calidad y seguridad de la atención. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [citado 12 mayo 2019] ; 19(1): 7-9. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es.
2. Flores Y, Ortiz RE, Cárdenas VM. Percepciones maternas del cuidado del niño sano. Rev. Latino-Am. Enfermagem [internet]2012. [citado 12 mayo 2019]; 20(2). Disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/199237188.pdf>
3. Inga-Berrospi Fiorella, Arosquipa Rodríguez Carlos. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2019 [citado 12 mayo 2019] ; 36(2): 312-318. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200021&lng=es.
4. Ministerio de Salud. Evaluación del primer semestre 2018 de los programas presupuestales-pliego 11. [Internet] 2018. [consultado el 05.06.2019]. Disponible en https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2018/ppr/indicadores_de_resultados_de_los_programas_presupuestales_endes_primer_semestre_2018.pdf
5. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [internet] 2012, [citado 12 mayo 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. Paternina González D, Aldana Álvarez M, Mendoza Castro K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. Revisalud [Internet]. 24feb.2017 [citado 25 de mayo 2019];3(1). Disponible en: <https://revistas.unisucree.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
7. Monteiro Mattos F. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil de un centro de salud familiar en el año de 2015. [Tesis postgrado] Chile: Universidad de Chile. [citado 26 de mayo 2019].2015. Disponible en: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda%20Monteiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Caizabanda G. 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 marzo-agosto 2014. [tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. [citado 26 de

- mayo 2019]. 2015. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2C%20Gladys%20Marisol.pdf>
9. Arias A., Armijos D., y Naranjo M. Calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud de Cuenca 2014. [Tesis] Ecuador: Universidad de Cuenca. [citado 27 de mayo 2019].2015. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20567/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf>
 10. Fernández M. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019. [Tesis] Perú: Universidad Cesar Vallejo. [citado enero 2020], 2019 Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40351/Fernandez_FMA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
 11. Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en crecimiento y desarrollo, centro de salud de Lima Este 2018. [Tesis] Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Citado 28 mayo 2019], 2018. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Iliquin Manyá Ana Rosa. Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil del Rímac, 2017. [Tesis] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. [Citado 28 mayo 2019], 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789>
 13. Ortiz Valencia KG. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Sangarará-Comas, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Enfermería] Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Citado 28 mayo 2019], 2017. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12680/Ortiz_VKG.pdf?sequence=1
 14. Justo M. Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I-3 Coata 2017 [Tesis] Perú: Universidad Nacional del Altiplano. [Citado 30 mayo 2019], 2017.

Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo_Ingalla_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Taminche L. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas, 2018. [Tesis] Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Citado 30 mayo 2019], 2018. Disponible en:
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1672/Taminche%20Llamo%20Luz%20Enit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Seclén-Palacin Juan, Darras Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An. Fac. med. [Internet]. 2005 [citado 2 de junio 2019] ; 66(2): 127-141. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es. Ministerio de salud. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. [Internet] Perú 2011. [consultado el 15.07.2019]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
17. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet] 2021. [citado 2 junio de 2021]. Disponible en
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf
18. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008. [citado 4 junio 2019]; 34(4). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es
19. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 4 junio 2019]

- ; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
20. Juárez P, García M. “La importancia del cuidado de enfermería” [Internet] 2009. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 109-111. [consultado el 16.07.2019]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
 21. Chunga J, Ramírez E. Concepción y práctica del cuidado de enfermería en los servicios de salud de I y II nivel. Sciéndo. [Internet]. Lima 2019. [consultado el 16 nov del 2019]; 22(3). Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2573>
 22. Dellarossa Matías José. Instrumento para la valoración de pacientes críticos basado en el modelo de Virginia Henderson. [tesis]. UNC. [citado 10 junio 2019] 2016. Disponible en: <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/dellarossa-matias-jose.pdf>.
 23. Colegio de enfermero de Jaén. Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y otros lenguajes NNN. [internet]. 1era edición. España. [Consultado 10 junio 2019]. Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
 24. Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. RM 519-2006/MINSA [Internet] 2007. [consultado el 17.07.2019]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
 25. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [Internet] 2017. [consultado el 18.07.2019]. Disponible en: <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
 26. Quispe Pérez PV. Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [tesis] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [citado el 18 julio 2019]2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E%20599.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 27. Hernández Salazar Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. [Internet] 2011, vol. 34, 349-368.

- [consultado el 11.12.2019]. Disponible en:
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463/35311>
28. Organización Panamericana de la Salud. Manual de crecimiento y desarrollo del niño. [Internet] 1993. [consultado el 27.07.2019]. Disponible en:
<https://epifesz.files.wordpress.com/.../5manual-de-crecimiento-y-desarrollo-del-minio1>
 29. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. [internet] 6ta ed. México: McGraw Hill, 2014. [citado 28 de julio 2019]. Disponible en
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 30. Santisteban MY. Ciclo de Deming para la mejorara de la etapa de segregación de residuos sólidos hospitalarios, EsSalud-Bagua Grande, 2020. [tesis]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [citado el enero 2021]. 2020. Disponible en
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59206/Santisteban_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 31. Mejía Acuña DDS, Rivera Segura OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes, 2016. [Tesis]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [citado el 2 de agosto 2019]. 2016. Disponible en
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>

Anexos

Anexo 01

CUESTIONARIO

Instrumento de Recolección de datos para la variable Satisfacción de las madres

Instrucciones: Sra. Madre de familia estamos realizando un estudio para conocer como usted percibe el cuidado que le brinda la enfermera a su hijo (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Hospital Santiago Apóstol, esto con el fin de mejorar la calidad de la atención. Le solicitamos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas de este cuestionario.

No hay respuestas buenas ni malas, todas las respuestas son validadas siempre que reflejen lo que usted opina o piensa. Le aseguramos que la información que proporcione será manejada de forma anónima y con total confidencialidad. Agradecemos desde ya su colaboración.

I. DATOS GENERALES:

Marque con una (X) la respuesta que usted cree conveniente.

1. ¿Cuántos años tiene usted?..... años
2. ¿De qué lugar proviene usted?
 - a) Zona rural () b) zona urbana ()
 - b) Zona urbana marginal ()
3. ¿Qué grado de instrucción tiene usted?
 - a) Primaria () b) Secundaria incompleta () c) Superior no universitario ()
 - d) Superior /Universitario ()
4. ¿Cuál es su Estado civil?
 - a) Soltero () b) Casado () c) Divorciado () d) Viudo ()
 - e) Conviviente ()
5. ¿Cuántos hijos tiene?
 - a) 1 () b) 2 () c) 3 () d) 4 a más ()
6. ¿Cuántos controles ha tenido su niño (a) en el presente año, incluyendo el día de hoy?.....

A continuación Ud. encontrará una serie de enunciados sobre la atención que le brindó la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Marque Ud. una opción por cada pregunta, según lo que Ud. piensa u opina, donde: S= SIEMPRE AV = A VECES N= NUNCA.

N	ENUNCIADOS	S	AV	N
	Dimensión Humana			
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente			
2	La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos			
3	La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño			
4	La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando usted le manifiesta sus dudas y preocupaciones			
5	La enfermera llama por su nombre a su niño durante la atención			
6	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible			
7	La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño.			
8	La enfermera no le presta atención cuando UD le saluda			
9	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño			
10	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad			
11	La enfermera permite que UD exprese sus dudas y preocupaciones			
12	Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas.			
13	La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño			
14	La enfermera permanece callada durante la atención que le brinda a su hijo.			
	Dimensión Técnico científico			
15	La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo de su niño			
16	La enfermera le brinda indicaciones de forma detallada y escrita en forma clara			
17	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
18	La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista			
19	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
20	La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención			
21	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo de su niño con los recursos que Ud. tiene			
22	Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados			
23	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
24	La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo.			
25	La enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance			
26	Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño			
	Dimensión entorno			
27	La enfermera deja descubierto a su niño por mucho tiempo.			
28	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación			
29	Espera demasiado tiempo para ser atendido			
30	El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente.			
31	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad			
32	El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro			

Anexo 02

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadístico de prueba	Valor	N° de elementos
Alfa de Cronbach	0.82	32

VALIDEZ DE JUICIO EXPERTO

PRUEBA BINOMIAL

Ítem	JUEZ N° 1			JUEZ N° 2			JUEZ N° 3			P. VALOR
	C	P	R	C	P	R	C	P	R	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00195313

$P < 0.05$ = Existe concordancia de Jueces

$P > 0.05$ = No existe concordancia de Jueces

$$b: \frac{T_a}{T_a + T_d} \times 100$$

T_a : N° total de acuerdo

T_d : N° total de desacuerdo

b: Grado de concordancia entre Jueces

Reemplazando valores

$$b: \frac{288}{288 + 0}$$

$$b: 1$$

Anexo 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo del Hospital “Santiago Apóstol” Utcubamba, durante los meses de <u>julio y agosto</u> del 2019?</p>	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el niño sano del programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba año 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión técnico científica en el servicio de CRED en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba, 2019. ▪ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión humana en el servicio de CRED en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba, 2019. ▪ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la dimensión entorno en el servicio de CRED en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba, 2019. 	<p>Hipótesis general</p> <p>El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el servicio de CRED del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba entre julio y agosto del 2019, es medio.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción de las madres.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnica ▪ Humana ▪ Entorno 	<p>Tipo de estudio: Cuantitativo, diseño descriptivo corte transversal.</p> <p>Muestra de estudio: Constituida por 103 madres que acudirán con sus niños menores de 5 años al control del niño sano, en el programa de crecimiento y desarrollo en el Hospital Santiago Apóstol durante los meses de julio –agosto del año 2019.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Procesamiento: Programa estadístico SPSS versión 25.0</p> <p>Criterio ético y rigor científico: Principio de beneficencia, consentimiento informado y justicia.</p>

Anexo 4

Evidencias

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL

TICLLA BELDA, CYNTHIA MARYURI, egresada de esta casa superior de estudios, identificada con DNI N° 70192185, correo electrónico: Valeriaticlla20@gmail.com, teléfono N° 980139577, con domicilio en la Av. Chachapoyas N° 2518, de la ciudad de Bagua grande, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo necesidad de implementar el desarrollo de mi proyecto de tesis, titulado: **"SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL NIÑO SANO DEL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, HOSPITAL "SANTIAGO APÓSTOL" UTCUBAMBA, 2019"**, solicito a Ud. Señor Director, la autorización para la aplicación de una encuesta a las madres que acuden al área del crecimiento y desarrollo del niño, durante el mes de julio y agosto del presente año, con la finalidad de cumplir con esta fase del desarrollo de la investigación antes referida.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted hacer efectiva mi solicitud, por ser de justicia.

Bagua Grande, 24 de junio del 2019

CYNTHIA M. TICLLA BELDA

DNI N° 70192185

ANEXO

Resolución de aprobación de plan de tesis

Encuesta

EVIDENCIAS









