

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES  
DE INFANTES MENORES DE 1 AÑO EN EL CONSULTORIO DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD  
YANAMILLA - AYACUCHO 2023.**

Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional de  
Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación de la  
Primera Infancia

**AUTORAS:**

**GABRIELA CAHUANA GOMEZ**

**JAKELINE QUISPE QUISPE**

**ASESOR:**

**DR. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROMOCION DE LA SALUD**

**Callao, 2023**

**PERÚ**

## Document Information

Analyzed document	INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUNN.docx (D169919667)
Submitted	2023-06-07 03:04:00
Submitted by	
Submitter email	js538826@gmail.com
Similarity	20%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / REVISION URKUND.docx</b> Document REVISION URKUND.docx (D163260034) Submitted by: frankqp28@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 34
<b>SA</b>	<b>YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx</b> Document YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx (D139434452)	 2
<b>SA</b>	<b>TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc</b> Document TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc (D138078537)	 7
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx</b> Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543) Submitted by: mlferrem@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / LXX TESIS ESP. - 1. AÑANCA- MISCHA-QUISPE revision Urkund.doc</b> Document LXX TESIS ESP. - 1. AÑANCA- MISCHA-QUISPE revision Urkund.doc (D94365415) Submitted by: mlferrem@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 6
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx</b> Document LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx (D169381558) Submitted by: taniaalvarezchauca@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 5
<b>SA</b>	<b>UNU_SEGUNDA ESPECIALIZACION_2021_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf</b> Document UNU_SEGUNDA ESPECIALIZACION_2021_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf (D118678131)	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / AÑANCA- MISCHA- QUISPE revision Urkund.doc</b> Document AÑANCA- MISCHA- QUISPE revision Urkund.doc (D90702021) Submitted by: mlferrem@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Alvarez Chacón de Tuesta Adria Nelly - para URKUND.docx</b> Document Alvarez Chacón de Tuesta Adria Nelly - para URKUND.docx (D168885320) Submitted by: adrianelly0212@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 6
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION DE TESIS NORKA ROSPIGLIOSI GASPAS.docx</b> Document PRIMERA REVISION DE TESIS NORKA ROSPIGLIOSI GASPAS.docx (D117661485) Submitted by: norkirg99999@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 2

## INFORMACION BASICA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE ESTUDIO : SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

TITULO:

FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE INFANTES MENORES DE 1 AÑO EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD YANAMILLA - AYACUCHO 2023

AUTORAS:

GABRIELA CAHUANA GOMEZ /ORCID 0009-0008-8469-0518/ DNI 44066057

JAKELINE QUISPE QUISPE / ORCID 0009-0001-8689-2542/ DNI 40994972

ASESOR :

DR. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER /ORCID 0000-0003-1330-3716/ DNI 40678008

.

LUGAR DE EJECUCIÓN

PUESTO DE SALUD YANAMILLA, HUAMANGA-AYACUCHO

UNIDAD DE ANÁLISIS

Madres de infantes menores de 1 año

TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

APLICADA / CUANTITATIVO / NO EXPERIMENTAL

TEMA OCDE : 3.03.03 ENFERMERIA

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO**

### **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:**

- **Dr. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA**  
**PRESIDENTE**
- **Mg. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES**                      **SECRETARIO**
- **Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS**                      **VOCAL**

**ASESOR: Dr. Sandy Dorian Isla Alcoser**

**Nº de Libro: 05**

**Nº de Folio: 210**

**Nº de Acta: 192-2023**

**Resolución de Sustentación:**

**Nº284-2023-D/FCS.- Callao; 02 de agosto del 2023,**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por concederme la vida y darme la fortaleza para cumplir con nuestra meta y a nuestros Padres, quienes son nuestro motivo y razón de superación.

**Gabriela Cahuana.**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre, a Mi esposo y a mis hijos porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy gracias a ellos.

**Jakeline Quispe.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao, a la Unidad de Segunda Especialidad Profesional, por permitirnos tener la oportunidad de desarrollar y fortalecer nuestras capacidades.

Consideramos por hecho un gran agradecimiento hacia nuestros padres, por su gran apoyo emocional y moral mutuo tanto al inicio como en el desarrollo de nuestra carrera profesional, creyendo en nuestro esfuerzo y dedicación para culminar nuestros estudios universitarios.

Por otro lado, agradecemos enormemente a nuestros docentes, por su innegable apoyo desde el inicio de nuestro trabajo de tesis; estando al pendiente del desarrollo de nuestro trabajo, guiándonos en cada punto importante y dándonos las pautas para mejorar el trabajo, con el fin de cumplir nuestro objetivo, y metas.

A la Jefa del Puesto de Salud Yanamilla, jefatura de Enfermería y responsable del consultorio de crecimiento y desarrollo por el apoyo incondicional para desarrollar la presente investigación.

A nuestro asesor Mg. Sandy Dorian Isla Alcocer, por brindarnos su tiempo, comprensión, paciencia y apoyo quien con su guía y recomendaciones nos orientó en este proceso para culminar nuestra investigación.

A las madres de infantes menores de 1 año del Puesto de Salud Yanamilla que estuvieron dispuestas a participar en este estudio.

## INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.4 Justificación	14
1.5 Delimitantes de la investigación.	15
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes del estudio	16
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Marco conceptual	22
2.4 Definición de términos básicos.	28
<b>III. VARIABLES E HIPOTESIS</b>	<b>30</b>
3.1 Hipótesis	30
3.1.1. Operacionalización de variable	32
<b>IV. DISEÑO DEL PROYECTO</b>	<b>34</b>
4.1 Diseño de investigación	34
4.2 Método de investigación	34
4.3 Población y muestra	34
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado	35
4.5 Técnica e instrumento de recolección de datos	35

4.6 Análisis y Procesamiento de datos	36
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>37</b>
5.1 Resultados descriptivos.	37
5.2 Resultados inferenciales.	44
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con otros resultados.	47
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares	54
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	57
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	<b>58</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>65</b>
ANEXO 1: Matriz de Consistencia.	
ANEXO 2: Instrumentos validados.	
ANEXO 3: Consentimiento informado.	
ANEXO 4. Base de datos.	
ANEXO 5. Autorización del puesto de salud.	

INDICE DE TABLAS  
PEGAR AQUI

**INDICE DE FIGURAS**

**PEGAR AQUI**

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue: Determinar los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla - Ayacucho 2023, con respecto a los materiales y métodos, la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y diseño transversal correlacional, la población estuvo conformada 80 madres de menores de un año, la muestra fueron 66 madres, los cuestionarios fueron tipo escala de Likert, para medir la satisfacción. Los resultados muestran que, que el 56.1% de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla, presentan un nivel medio de satisfacción y el 19.7% nivel de satisfacción bajo por la atención brindada, Se concluye que, existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, con el tiempo de espera, la accesibilidad (distancia) y el grado de instrucción que presentan las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**Palabras claves:** Factores asociados, satisfacción de las madres, infantes menores de un año.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was: To determine the factors associated with the satisfaction of mothers of infants under 1 year in the growth and development clinic of the Yanamilla Health Post - Ayacucho 2023, with respect to materials and methods, the research is applied, quantitative approach and correlational cross-sectional design, the population was made up of 80 mothers of children under one year, the sample was 66 mothers, the questionnaires were Likert scale type, to measure satisfaction. The results show that, that 56.1% of mothers of infants under 1 year in the clinic of growth and development of the Yanamilla Health Post, present a medium level of satisfaction and 19.7% low level of satisfaction for the care provided, It is concluded that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the satisfaction of mothers of infants under 1 year, with the waiting time, the accessibility (distance) and the degree of instruction presented by mothers in the growth and development clinic of the Yanamilla-Ayacucho 2023 Health Post.

**Key words:** factors associated, Satisfaction of mothers, Growth and development of the child under one year.

## INTRODUCCIÓN

Los cuidados de Enfermería en el primer nivel de atención, son importantes para el desarrollo de las personas; más aún cuando se trata promover el desarrollo y crecimiento de los niños. Los primeros 5 años de vida son vitales para estimular y desarrollar las capacidades futuras de todo ser humano y los profesionales de enfermería son responsables en gran medida de forjar dicho desarrollo.

A partir del nacimiento, los niños requieren de controles periódicos que monitoricen el adecuado crecimiento y desarrollo humano, en tal sentido las madres de los niños menores de 1 año requieren de mucha información y consejería por parte del profesional de Enfermería; el cuidado que se brinda en el consultorio del niño es vital para la estimulación en las diferentes áreas de desarrollo de los niños.

Los factores relacionados son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución, o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre el la responsabilidad de la variación de los cambios.

Se denomina a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. “También se denomina factores a la influencia subyacente responsable de parte de la variabilidad de algunas manifestaciones conductuales, por consiguiente, constituye una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una Naturaleza unitaria”. De acuerdo con lo mencionado podemos decir que existen diferentes factores que van a determinar la conducta de una persona, en este caso de los trabajadores de salud, también el modelo circundante social representa una parte vital de la relación de sus acciones y actitudes; así como también la orientación a sus motivaciones. Por lo tanto, el desempeño de una función se ve favorecido o afectado por determinados factores, las cuales son: Personales e Institucionales.

La satisfacción de la madre es el sentimiento de bienestar que es cubierto cuando se cumple sus expectativas, con la atención brindada hacia su niño por parte de los profesionales de Enfermería en los consultorios; poniendo en

práctica todas las recomendaciones recibidas y retornará a los siguientes controles con una mayor disposición; cada control, tiene mucha importancia en el seguimiento crecimiento y desarrollo de los niños siendo su impacto vital porque de ello dependerá su desarrollo neurológico y otros, que tendrán implicancia en su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social futuro.

El profesional de Enfermería que brinda el cuidado y la atención de los niños menores de 1 año, debe de garantizar el profesionalismo, así como las condiciones del consultorio dispuesto y adecuado para una buena atención y cuidado; que mediante el control preventivo que realiza podrá identificar situaciones de riesgo o alteraciones en su crecimiento y desarrollo.

Por lo tanto, de acuerdo a lo expresado, se propuso realizar la investigación titulada: “FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE INFANTES MENORES DE 1 AÑO EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD YANAMILLA - AYACUCHO 2023”, con la finalidad de optimizar el cuidado que se brinda en los consultorios de atención del niño y mejorar la satisfacción que perciben las madres por la atención recibida.

Para ello se sigue la estructura detallada que a continuación se desarrolla en 8 secciones, las cuales son: Capítulo I: El planteamiento del problema: Donde se desarrolla la problemática de estudio, además de la formulación de los problemas, objetivos, la justificación del estudio, además de las delimitantes. Capítulo II: Marco teórico: Aquí se presentan los antecedentes de estudio tanto a nivel internacional como nacional, así como las teorías y conceptos relacionados a las variables y la definición de términos básicos. Capítulo III: Hipótesis y variables: se presentan las hipótesis de estudio, y su Operacionalización. Capítulo IV: Metodológico del proyecto: aquí se presenta el tipo y diseño utilizado para la investigación, el método, se presenta la población y muestra además del lugar de estudio y periodo de desarrollo, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, el análisis y, procesamiento de datos, y aspectos éticos en investigación. Capítulo V: Resultados que incluyen resultados descriptivos y resultados inferenciales. Capítulo VI: Discusión de resultados que incluye contrastación y demostración de las hipótesis con los

resultados y otros estudios similares, y responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos. Capítulo VII: Conclusiones. Capítulo VIII: Recomendaciones. Capítulo IX: Referencia bibliográfica. Anexos: varios relacionados con la investigación.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Falta factores relacionados a la satisfacción: Personal e institucionales( investigaciones a nivel mundial nacional y a nivel Ayacucho)

En la actualidad, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece como uno de los objetivos intrínsecos la “satisfacción de los usuarios”, para la valoración de los logros de salud, fundamentada bajo el concepto de que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados de los cuidados que brinda el profesional de salud. (1)

Un estudio realizado por el Ministerio de Salud de Colombia indica que el 72.6% se encuentra satisfechos con la experiencia global respecto a los servicios de salud. Prevalciendo el trato asistencial en un 80% de total satisfacción y solo el 20% con insatisfacción”. (2) En Brasil, la atención desde la perspectiva de los pacientes, a consecuencia del derroche y la ineficiencia del gasto en salud deterioran la confianza de los pacientes en los sistemas de salud. Según publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, que analiza las experiencias de la atención primaria de salud en la región desde la perspectiva del paciente, 98% de los brasileños considera que su sistema de salud debe ser reformado. Y no es únicamente un asunto de percepción. La baja calidad asistencial puede resultar en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención (3).

Un informe de la Superintendencia Nacional de Salud detalla que un aproximado de 124 mil usuarios se quejaron mediante reclamos por el tiempo alargado en citas, entrega de medicamentos, prestación del servicio y otros. En medio año, el Ministerio de Salud reportó 127 quejas por pacientes que manifestaron ser maltratados en los hospitales de Lima y supuestas negligencias médicas. De igual forma, en las Entidades Prestadores de Salud (EPS) se encontraron 6 mil 877 casos similares (4).

En Ayacucho en un estudio realizado sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud “Licenciados”, se identificó de manera global un nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida, en un 54% y un nivel de insatisfacción 46%. En cuanto a las Dimensiones de la calidad en la fiabilidad, el 53% de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 47% un nivel de insatisfacción; en la capacidad de respuesta, el 53% de los usuarios encuestados presentan un nivel de insatisfacción y el 47% insatisfacción. En relación a la empatía, el 54% de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y 46% insatisfacción. En la seguridad, el 56.3 % de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 44.7% insatisfacción. En relación a elementos intangibles, el 58.8 % de los usuarios encuestados presentan un nivel de satisfacción y el 41.8% insatisfacción. Los hallazgos permiten afirmar que los usuarios de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados, demuestran un nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención recibida, en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; satisfacción; mientras que en la dimensión capacidad de respuesta la mayoría muestran insatisfacción. (5)

En el Puesto de Salud Yanamilla en la Provincia de Huamanga, no existen datos estadísticos que reflejen esta dura realidad, pero de manera empírica durante el desarrollo de la experiencia profesional en el área de crecimiento y desarrollo se ha percibido demandas insatisfechas acerca de la atención en el consultorio CRED, desconociendo actualmente los factores que conllevan a ello; asimismo al interactuar con las madres refieren la poca empatía de parte de personal que las atiende, de igual manera las deficiencias por la puntualidad y la atención limitada, a veces con poca amabilidad hacia la madre de familia.

Si este problema sigue ocurriendo la insatisfacción de los usuarios, conllevará a utilizar con menor regularidad el servicio que brinda u oferta el establecimiento; en tal sentido, las madres llevarán con menos frecuencia al control crecimiento y desarrollo a su niño menor de un año, generando el riesgo en su salud y la

probabilidad de adquirir enfermedades inmunoprevenibles y otros como la anemia y desnutrición; incluso la muerte.

Para revertir este problema es importante poder conocer los diferentes factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla – Ayacucho con el fin tener mayor claridad sobre el problema y en especial a mejorar la práctica de enfermería desde la línea de investigación en crecimiento, desarrollo del niño y estimulación de la primera infancia. En base a este contexto se deriva la siguiente interrogante.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023?
- ¿Cuáles son los factores institucionales asociados al nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023?
- ¿Cuáles son los factores personales asociados al nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023?.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla - Ayacucho 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Identificar los factores institucionales asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Identificar los factores personales asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023..

#### **1.4 Justificación:**

- **Teórica**, el presente estudio contribuirá a incrementar las bases conceptuales relacionadas al cuidado y crecimiento, y desarrollo del niño que se brinda en las diversas instituciones de salud.
- **Metodológica**, con el propósito de medir variables de satisfacción sobre calidad de atención brindada por el personal de enfermería, se aplicarán instrumentos adaptado y validado, el mismo que se pondrá a disposición de otras profesionales de enfermería para que puedan ser usados en investigaciones futuras.
- **Práctica**, el desarrollo de esta investigación será beneficioso para el personal de enfermería que labora en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, pues llevará a una conducta reflexiva acerca de la calidad de

atención brindada. Asimismo, los resultados serán puestos a disposición de las instituciones de salud involucradas y de los servicios de enfermería para que a partir de los resultados encontrados se pueda diseñar, implementar y/o ejecutar planes de mejora con el fin de optimizar la calidad de atención y cubrir las expectativas de las madres en la atención de los niños.

## **1.5 Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1 Teórica**

La investigación está delimitada desde la Teoría de La Promoción de la Salud; con el fin de abordar los factores asociados a la satisfacción del usuario (Madres de infantes menores de un año), por la atención recibida en los consultorios de crecimiento y desarrollo; y, en los factores que se asocien a dichas percepciones, las que pueden ser institucionales y personales.

### **1.5.2 Temporal**

La presente investigación se desarrolló entre los meses de febrero, marzo y abril del año 2023.

### **1.5.3 Espacial**

La presente investigación se desarrolló en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla, perteneciente al Distrito de Andrés Avelino Cáceres, Provincia de Huamanga, Región Ayacucho.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONALES Y NACIONALES**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Hernández. et al, (Brasil, 2020); en la investigación, Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil; En sus resultados identificaron que las madres cuentan con poco tiempo para acudir a los controles de los niños, teniendo en cuenta que los asistentes informaron un horario de atención deficiente y un tiempo de espera que excede una hora. La inasistencia fue debido a la falta de tiempo en un 29,9% de los casos, seguido por desconocimiento del programa con 8,5%.” también, se encontró como factor principal el tiempo de espera para la atención, siendo la causa fundamental para la inasistencia al programa, sumado a todo ello el trato brindado por la enfermera, el 70,6% de las progenitoras comunican tener impaciencia por la demora y espera en los turnos, un 66,4% de las mamás, informa el trato recibido por el profesional de enfermería es regular, un 59,7% de las mamás dejaron de asistir a los controles de CRED en dos o más oportunidades. (7)

Cáceres (Venezuela, 2018), en la investigación; Control de niño sano de 0 a 2 años y la morbilidad del servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Jorge Lizárraga; obtuvo como resultados que, el 31,7% no cumplió con los controles por la distancia de sus domicilio al centro de salud ,el 29,3% abandonaron ,el 26,8% no acudieron al establecimiento por falta de conocimiento y el 12,2% incumplieron por otras causas, llegando a la conclusión en dicha investigación que la mayoría de las madres incumplieron con la asistencia al control de niño sano. (9)

#### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Ancajima (Trujillo, 2019), en la investigación, Calidad del cuidado de enfermería y deserción del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños atendidos en Pimentel; identificó que el agente cultural está considerado como la principal causa, “el olvido a las citas en un 31% y por falta de un adulto que acompañe un 18% a citas programadas, también menciona que el tiempo de espera es el motivo por el cual deciden abandonar sus citas de atención, esta dimensión obtuvo un 58%, vivir lejos y la falta de dinero 17% y 16%” proporcionalmente y por último, los agentes de la estructura institucional como, con la intervención del profesional de enfermería, se logró disminuir el incumpliendo al programa de CRED presentando un 66,7% de satisfacción, cumpliendo los parámetros de calidad. (10)

Chunga C. (Piura, 2019), desarrolló la investigación “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio de CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero-marzo”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal; con una muestra de 110 madres. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de las madres es alto en 57,3%, medio en 40,9% y bajo en 1,8%; en la dimensión humana, es alto en 50,9%, media en 47,3%, baja en 1,8%; en la dimensión técnico científica, es alta en 70%, media en 29,1% y baja en 0,9%; y en la dimensión entorno, es alta en 48,2%, media en 46,4%, y baja en 5,5%. Concluye que la mayoría de las madres que acuden al consultorio de CRED tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería. (11)

Orihuela K. (Lima, 2019), realizó la investigación “Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un centro de salud de Lima Norte 2019”, cuyo objetivo fue evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera”. Estudio descriptivo, de corte transversal, la población lo constituyeron 180 madres. Los reportes muestran que 93,5% estuvieron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas

en la dimensión humana; 93,5% se mostraron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión técnico-científica; 95,7% estuvieron satisfechas y 4,3% medianamente satisfechas en la dimensión entorno y el 26,6% estuvieron satisfechas, 47,3% medianamente satisfechas y 26% insatisfechas. Concluye que la mayoría de las madres se encuentran satisfechas con respecto a la calidad de atención de brindada por parte de los profesionales de Enfermería. (12)

Carmen V.V, Sosa S. K. (Lima, 2018), en la investigación: “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Lima 2018, el objetivo puede determinar la relación entre satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED y la percepción de la calidad de atención por parte del personal de enfermería. El estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, mediante el muestreo por conveniencia. Los instrumentos que utilizaron fue un cuestionario de satisfacción y otro de percepción de calidad de la atención. Resultados: en relación a las variables, se encontró que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en al 71,4%). El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta. Concluyó que el 42% de las madres presentaban satisfacción baja, 32% satisfacción alta y 26% satisfacción media, por dimensiones el 46% presentó satisfacción alta en la dimensión humana, 46% satisfacción media en la dimensión segura, 48% satisfacción media en la dimensión oportuna y 48% satisfacción baja en la dimensión continua. (13)

Albornos D y Arica D. (Lima, 2018), desarrollaron la investigación “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”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería. Estudio

descriptivo y de corte transversal; la población lo constituyeron 80 madres. Los resultados evidenciaron que, 46,3% tenían satisfacción alta, 51,2% satisfacción media y 2,5% satisfacción baja en la dimensión humana; 52,5% tenían satisfacción alta y 47,5% satisfacción baja en la dimensión técnico científica; 16,3% mostraron satisfacción alta, 18,8% satisfacción media y 65% satisfacción baja en la dimensión entorno; 51,3% tuvieron satisfacción alta y 48,8% satisfacción baja. Concluyen que la mayoría de las madres que acudieron al consultorio de CRED presentan un nivel de satisfacción medio con respecto a la calidad de atención de enfermería. (14)

Quispe M. (Puno, 2018), realizó la investigación “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño – Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno 2018”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera. “Estudio cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 54 madres. Los resultados evidenciaron que el 44,4% tenían satisfacción completa, 48,1% satisfacción media y 7,4% insatisfacción; 61,1% satisfacción completa en la dimensión humana; 59,2% satisfacción media en la dimensión técnico-científica y 51,8% satisfacción media en la dimensión entorno. Concluye que la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en el consultorio de CRED las madres presentaron un nivel de satisfacción media. (15)

Añanca K, Et al, (Ayacucho, 2020), realizó el estudio titulado: “Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho”. El objetivo fue determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020. Método: utilizado: hipotético deductivo; tipo de estudio aplicada; diseño no experimental, transeccional de relación causal, correlacional; muestra: 48 madres, padres, empleó la técnica de la entrevista con ficha estructurada sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Resultados en relación a la satisfacción y la

calidad de atención en usuarios externos observó que el 45.8% percibieron una calidad de atención eficiente, el 33.3% satisfecho, seguidos del 10.4% medianamente satisfechos, en la dimensión técnico - científica se observa que el 58.3% percibieron una calidad de atención eficiente, el 35.4% se encontró satisfecho, seguidos del 16.7% medianamente satisfechos, en la dimensión entorno se observa que, el 54.2% percibieron una calidad de atención eficiente, el 35.4% se encontró satisfecho en la dimensión humana se observa el 60.4% percibieron una calidad de atención eficiente, el 37.5% (18) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 16.7% (8) quienes estuvieron medianamente satisfechos. Conclusiones: existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020. (16)

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Teoría del cuidado humanizado**

Según Jean Watson la asistencia es un término propio de la enfermería que se aplica a los factores de que se valen los profesionales de este campo para prestar la atención sanitaria a sus pacientes. Sostiene también que, al tratarles como individuos únicos y genuinos, la persona que presta la asistencia es capaz de percibir sus sentimientos y de reconocer realmente su excepcionalidad. La asistencia es una idea moral, más que una conducta orientada al trabajo, e incluye los aspectos más evasivos de la motivación real de la asistencia como una relación transpersonal entre la enfermera y el paciente. La meta que se persigue es preservar la dignidad humana y la humanidad en el sistema de asistencia humanitaria. En opinión Watson, la asistencia de enfermería profesional se desarrolla a través del estudio combinado de las ciencias y las humanidades y culmina en un proceso de atención humana entre la enfermera y el paciente que trasciende un marco espacial y temporal, y adquiere

dimensiones espirituales. Según la teórica, el objetivo de la enfermería consiste en facilitar la consecución por la persona de un mayor grado de armonía entre mente, cuerpo y alma que engendre procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, autocuración y autocuidados al tiempo que alienta un aumento de la diversidad. Watson sostiene que este objetivo se alcanza a través del proceso de asistencia de persona a persona y de las transacciones de dicho proceso (17).

### **2.2.2. Teoría Transcultural**

Para Madeleine Leininger, la antropología y enfermería crecieron juntas y de manera interrelacionada; define a enfermería como una cultura que adopta formas de otros grupos sociales pero estudia y analiza comparado diferentes culturas y subculturas del mundo, desde el punto de vista de sus valores asistenciales, de la expresión y conocimientos sobre la salud y la enfermedad, así de los modelos de conducta, siempre con el propósito de desarrollar una base de conocimientos científicos y humanísticos que permitan una práctica de la atención sanitaria específica de la cultura y/ o universal. En opinión de Marriner, refiere que una teoría de enfermería debe contar con la creatividad de las personas, familiares y otros grupos, con sus valores y creencias basadas en sus estilos de vida y cultura. (32)

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. FACTORES ASOCIADOS**

#### **A) DEFINICION**

Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución, o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre el la responsabilidad de la variación de los cambios.

Se denomina a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. “También se denomina factores a la influencia subyacente responsable de parte de la variabilidad de algunas manifestaciones conductuales, por consiguiente, constituye una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una Naturaleza unitaria”. (26)

De acuerdo con lo mencionado podemos decir que existen diferentes factores que van a determinar la conducta de una persona, en este caso de los trabajadores de salud, también el modelo circundante social representa una parte vital de la relación de sus acciones y actitudes; así como también la orientación a sus motivaciones. Por lo tanto, el desempeño de una función se ve favorecido o afectado por determinados factores, los cuales, según diversos autores, se clasifican en:

- a) Factores Personales:** es decir aquellos referidos a los aspectos inherentes a las personas. Definida como el conjunto de cualidades propias de la persona, que influyen en el proceder o comportamiento laboral del trabajador de salud para la aplicación del proceso de atención de enfermería, el cual requiere de habilidades, conocimientos, incluso de tipo práctico, y la experiencia. Según varios autores señalan: Benner, señala la existencia de dos tipos de conocimientos: el práctico o saber qué y el teórico o saber cómo, y postula la posibilidad de que los profesionales puedan tener muchas habilidades adquiridas en su desempeño sin soporte teórico. Heidegger y a Gadamer, en relación con la experiencia, señala que ésta se adquiere cuando las ideas preconcebidas y las expectativas son contradichas o matizadas por una contingencia real. Esta tesis se fundamentará en que, para la toma de decisiones humanas de carácter complejo, como ocurre en el cuidado de enfermería al paciente en estado crítico, la pericia profesional facilita la interpretación de las situaciones clínicas, el desempeño de la función asistencial y el desarrollo del conocimiento. El conocimiento se consolida

con la experiencia en la medida en que se genera una especie de sabiduría clínica caracterizada por el conjunto variado de saberes de tipo práctico y algunos conocimientos teóricos no depurados que le permiten actuar profesionalmente. Además de los conocimientos y la experiencia, la aplicación de la metodología demanda la elaboración de procesos lógicos de pensamiento que permitan comprender los fenómenos del cuidado, recrearlos e interpretarlos con arreglo al bagaje científico recogido y generar respuestas y decisiones asertivas. Este marco racional denominado pensamiento crítico favorece entonces la realización de unas acciones de cuidado ajustadas a la realidad de los pacientes, pero con un profundo carácter científico, técnico y humanístico.

**b) Factores Institucionales**, son aquellos que guardan relación con el proceso administrativo y de organización de una institución y que afecta el desempeño de los trabajadores.

Se define a aquellos elementos relacionados con el proceso administrativo y de organización de la institución que favorecen o Desfavorecen una determinada acción. Estudios señalan algunos factores que actúan como limitantes para la aplicación del proceso en su práctica cotidiana; se refieren a la delegación de labores administrativas cuyo fin es la gestión de los servicios de Enfermería, el elevado número de pacientes asignados y el escaso número de profesionales de Enfermería que causan un alejamiento de las labores asistenciales; la falta de reconocimiento institucional de la metodología profesional y por ende la carencia de políticas para el cuidado y de registros apropiados que estén ordenados de acuerdo a los componentes del Proceso de Enfermería no permiten hacer visible las acciones de los profesionales para valorar el estado de salud de las personas, determinar los problemas, plantear objetivos, ejecutar las acciones y evaluar la efectividad de las intervenciones.

## **CALIDAD**

La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este, la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto

o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad. La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción. Habitualmente, se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud (18).

### **CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Donabedian, en 1980, define la calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Aparte, Donabedian, comenta que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y riesgos”. (19)

La OMS indica que la calidad es brindar a cada usuario un conjunto de servicios basado en diagnósticos y terapias adecuadas para brindar una atención de salud óptima y así lograr un mejor resultado y la sobre todo la máxima satisfacción del usuario con la atención que reciben (20).

Por lo tanto, dentro de los lineamientos de política de salud, se establece la calidad de la atención como un derecho ciudadano que pretenderá desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, lo cual mejorará la normatividad y las

distintas capacidades del personal de salud con un trato más adecuado a las diferencias culturales de nuestro país, con respeto, responsabilidad y empatía.

### **Características de la calidad de atención**

- **Humana:** parte fundamental de la atención en salud, así mismo de trata al ser humano como un todo biopsicosocial, Maslow dice que todo ser humano se debe sentirse valioso y a su vez sentir que sus contactos lo consideran una persona digna y valiosa.
- **Segura:** el profesional de salud debe realizar intervenciones asistenciales, preventivas sin causar lesiones, los usuarios no deben tener lesiones por los cuidados que se les realiza.
- **Oportuna:** el usuario debe recibir la atención en el momento en que lo necesite, de acuerdo a su situación de salud, es decir un tratamiento o procedimientos establecidos en fecha y hora indicada, también el usuario tiene la oportunidad de expresar su necesidad y esta ser atendida rápidamente.
- **Continua:** está referido a las actividades que el personal de salud debe realizar con una secuencia adecuada y sin interrupciones en el proceso de atención, esto implica la continuidad, el control y seguimiento de la primera atención realizada. (21).

### **2.3.2. SATISFACCIÓN**

Es la acción de satisfacer el deseo o gusto, de lo contrario esto se responde con una queja. También es dar solución y cumplir para agradar a una persona con algún objetivo, es decir; es estar conforme uno con algo o alguien (19).

También es la medición del estado de salud que debe cumplirse con las expectativas del usuario, y se refiere a puntos diferentes como: el tiempo de espera, ambiente, atención recibida y el trato que reciben durante la atención, sin embargo, el paciente indica que la atención inicia desde el momento que entra al centro de salud (17).

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

Donabedian, indica que son los resultados humanísticos de los pacientes y es la aprobación final de la atención dado correctamente por el personal de salud, se observa que los usuarios satisfechos continúan usando los servicios de salud. La satisfacción del usuario es preocupante porque está relacionada significativamente con conductas de salud como el cumplimiento de los servicios, seguimiento de los resultados y prevención de las enfermedades, es por ello tener en cuenta lo importante del grado de satisfacción del usuario con los cuidados que reciben y el servicio ofrecido (22).

## **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso de la interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido. La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este, como consecuencias biológicas, emocionales, sociales, espirituales, siendo todo esto juicios que representan la satisfacción total (23). El cuidado de enfermería se direcciona a satisfacer las necesidades humanas sentidas y ocultas de las personas como consecuencia de su incapacidad para promover su nivel de salud, evitar enfermedades y recuperarse de ellas. Los cuidados de enfermería son de carácter integral ya que las necesidades humanas también lo son, es así como las manifestaciones de los pacientes se presentan como un entramado que representa lo físico, lo psicológico, lo social, lo cultural. Se considera que existen tres elementos básicos en la prestación del cuidado de Enfermería (24).

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. En consecuencia, al

evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso (22).

### **2.3.3. ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (CRED)**

El personal de enfermería en el área de CRED se encarga de la prevención de enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, promoviendo la salud física y emocional del niño, ofrece atención integral al niño considerándolo como un ser biopsicosocial y ofreciendo un paquete de servicios básicos, realizando actividades de examen físico, valorando el crecimiento y desarrollo psicomotor y también orientando a su madre y así resolver cualquier duda. Así mismo la consulta debe durar aproximadamente de 15 a 30 minutos, pero esto puede cambiar debido a la demanda de pacientes o la necesidad del niño, según la Pauta Breve la evaluación del desarrollo es en corto tiempo, pero el uso de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) en infantes de 0 a 2 años y test de desarrollo psicomotor (TEPSI) en pre escolares de 2 a 5 años demanda mucho más tiempo.

El personal de enfermería brinda una atención de calidad al niño y la madre, como también detecta factores de riesgo que altere el crecimiento del niño(a), previene el maltrato infantil y fomenta un vínculo afectivo entre padres e hijos, fomenta la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros 6 meses de vida y una adecuada alimentación complementaria hasta los 2 años y controla y vigila la adecuada alimentación de los niños(as).

El Ministerio de salud, estableció la “Norma técnica de supervisión integral”, con el objetivo de obtener el desarrollo de las personas humanas a través de la recuperación, protección, promoción y rehabilitación de su salud, esa norma fue aprobada por la Resolución Ministerial N° 089- 2010- MINSA,” Norma técnicas de salud para el control de CRED de la niña y el niño menor de cinco años” (25).

## 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Atención de enfermería:** Son acciones del profesional de enfermería para brindar cuidados de salud, (26) priorizando la prevención y la promoción de la salud para lograr el autocuidado. (27)
- **Crecimiento:** Es el incremento del peso y talla, a nivel físico que aparecen de manera ordenada y según su edad son relativamente duraderos, este proceso inicia en la vida intrauterina (25).
- **Desarrollo:** Es un proceso de capacidad funcional de maduración e integración de las funciones, determinado por factores genéticos, biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional y sexual (25).
- **Factores personales:**  
Es el conjunto de condiciones que presenta la madre del menor, que pueden favorecer o no el aprendizaje y comportamientos en el cuidado del menor, son aspectos individuales resultado de procesos vivenciales (24).
- **Factores Institucionales:**  
Son aquellos elementos relacionados con el proceso administrativo y de organización de la institución que favorecen o desfavorecen una determinada acción, la satisfacción de la madre (22).
- **Satisfacción de la madre:**  
Es la percepción que presenta la madre a partir de la atención y el cuidado del profesional de Enfermería, la satisfacción posibilitará un mejor desarrollo del menor de 1 año (29).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **HIPÓTESIS GENERAL**

- H: Los factores institucionales y personales están asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla - Ayacucho 2023

##### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

###### **Hipótesis específica 01**

- Hi: Los factores institucionales como el tiempo de espera está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Ho: No existe asociación entre los factores institucionales como el tiempo de espera con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del

Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

### **Hipótesis específica 02**

- Hi: Los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Ho: No existe asociación entre los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

### **Hipótesis específica 03**

- Hi: Los factores personales como el grado de instrucción está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Ho: No existe asociación entre los factores personales como el grado de instrucción con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

### 3.1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	ESCALA	TÉCNICA
<b>Variable 1:</b> Satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo.	Es la percepción que presenta la madre a partir de la atención y el cuidado del profesional de Enfermería.	Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera por características: humana, oportuna, segura y continúa en el consultorio de crecimiento y desarrollo y es identificado a través de un test de percepción.	Humana	Baja  Medio  Alta	22 – 54	Ordinal	Cuestionari o estructurado , con opciones múltiples
			Oportuna		puntos		
			Continua		55 – 60		
			Segura		puntos		
					61 – 66		
					puntos		

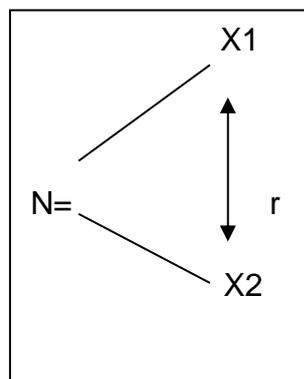
VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR	ESCALA	TÉCNICA
<b>Variable2:</b> Factores asociados	<b>Factor institucional</b>	Son las características o condiciones que se presentan a nivel institucional que favorecen o dificultan la atención.	<b>Tiempo de espera</b>	< de 10 min. 10 – 20 min. > a 20 min	Intervalo	Cuestionario estructurado
			<b>Accesibilidad (Distancia)</b>	< de 10 min. 10 – 20 min. > a 20 min	Intervalo	Cuestionario estructurado
	<b>Factor personal</b>	Son las características individuales de cada madre de familia que acude a la consulta de su menor, que puede condicionar la percepción de satisfacción.	<b>Edad</b>	< 18 años 19 – 29 años 30 – 39 años	Intervalo	Cuestionario estructurado
			<b>Grado de instrucción</b>	Sin grado. Primaria Secundaria Superior	Ordinal	Cuestionario estructurado
			<b>Número de hijos</b>	1 hijo Más de 2 hijos	Nominal	Cuestionario estructurado

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 4.1 Diseño Metodológico

### 4.2 Método de Investigación

El presente estudio de investigación es de TIPO APLICADA, porque busca resolver problemas a partir de los resultados y conclusiones de la investigación. (28) El ENFOQUE ES CUANTITATIVO, porque utiliza datos numéricos que permitirán expresar la realidad. (28) El NIVEL ES CORRELACIONAL, porque se busca establecer la relación entre las variables en estudio. Es un DISEÑO NO EXPERIMENTAL porque no se manipularon las variables y de CORTE TRANSVERSAL porque permitió relacionar la satisfacción de la madre con los factores asociados.



N= tamaño de la muestra (paciente politraumatizado)

X1: Variable 1: factores asociados

X2: variable 2: satisfacción de la madre

R= relación entre variables

### 4.3 Población y muestra

**4.3.1 La Población;** estuvo conformado por 80 madres de infantes menores de 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo. Para poder obtener la muestra, se aplicó la fórmula para población finita quedando conformado por 66 madres con un nivel de confianza del 95%.

**4.3.2 Muestra de estudio;** para tomar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico para el muestreo finita

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

**n= 66**

### **Criterios de Inclusión**

- Madres de infantes menores de 1 año que pertenezcan a la jurisdicción del Puesto de salud Yanamilla.
- Madre de familia que acepten participar en el estudio (consentimiento informado).
- Madres de infantes que han sido atendidos con un mínimo de 4 controles de crecimiento y desarrollo de manera consecutiva.

### **Criterios de exclusión**

- Familiares del infante que acuden al control de crecimiento y desarrollo por ausencia de la madre.

#### **4.4. Lugar de estudio**

Puesto de Salud de Yanamilla, Distrito de Andrés Avelino Cáceres, Provincia de Huamanga. Ayacucho

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.**

##### **a. Técnicas**

Es la entrevista estructurada; se centra en la precisión de las diferentes respuestas, gracias a las cuales se pueden recopilar datos extremadamente organizados (29)

##### **b. Instrumentos**

El instrumento de recolección de datos para la variable satisfacción, es un cuestionario tipo escala Likert, el cuestionario consta con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas con 44 dimensiones e indicadores y con 22 items y se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

Rangos de puntuación para la medición de Satisfacción

Satisfacción Alta: 61 – 66 puntos.

Satisfacción Media: 55 – 60 puntos.

Satisfacción Baja: 22 – 54 puntos.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una PRUEBA PILOTO, en un establecimiento de similares características en cuanto a la atención y personal; obteniéndose un valor de 0.715 de Alfa de Cronbach; por lo que se concluye que el Instrumento de recolección de datos es Confiable para su administración.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Al término de la recolección de la información, los datos serán procesados mediante un programa Estadístico SPSS versión 26. Los resultados serán presentados en tablas y/o gráficos; para el análisis e interpretación de datos considerando el marco teórico y para responder a la hipótesis se realizó la prueba de Chi cuadrada.

#### **4.7. Aspectos éticos en investigación**

Las consideraciones éticas, consideran la autorización de la Jefa del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Yanamilla con la finalidad de llevar a cabo el presente estudio. Con respecto a los principios bioéticos: (ANEXO 2 y 3)

- **Principio de autonomía:** Uno de los principios que incorpora la Bioética a la ética médica tradicional, se define como la aceptación del otro como agente moral responsable y libre para tomar decisiones. La expresión más diáfana del pleno ejercicio de la autonomía, por parte de las usuarias, es el consentimiento informado, el cual consta de dos elementos fundamentales: la información y el consentimiento.
- **Principio de Beneficencia:** No se provocará ninguna lesión o daño ya sea físico, psicológico o social a las madres que sean partícipes en el presente trabajo de investigación, garantizándoles la confidencialidad de su información personal.
- **Principio de respeto:** Los datos recolectados de las usuarias serán empleados estrictamente para fines de la investigación y respetando la privacidad de los encuestados.
- **Principio de veracidad:** Las usuarias responderán a cada pregunta con la verdad, así mismo los resultados no serán manipulados.
- **Principio de justicia:** En el marco de la atención de salud, se refiere generalmente a lo que los filósofos denominan "justicia distributiva", es decir, la distribución equitativa de bienes escasos en una comunidad. Justicia significa, a fin de cuentas, dar a cada uno lo suyo, lo merecido, lo propio, lo necesario, y este enunciado está evidentemente vinculado, en primera instancia, al proyecto social del modelo económico que impere en la sociedad que se analiza.
- **Principio de honradez:** Se da la confianza a los encuestados de que sus repuestas sean individuales y no se utilicen para otros fines.

- **Principio de responsabilidad:** Las investigadoras en todo momento buscara cumplir con el calendario de entrevistas programadas.
- **Principio de no maleficencia:** Es el respeto hacia la condición física y situación emocional evitando causar daño al usuario por lo que se busca un lugar adecuado para realizar la encuesta, guardando los resultados con total discreción y respetando la confianza de la usuaria.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

TABLA N° 5.1.1

Nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla-Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	N°	%
Bajo	13	19.7
Medio	37	56.1
Alto	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

#### Descripción poner en todas las tablas

En la tabla, se identifica que el 56.1%(37)PONER LOS NUMEROS SOLO EN TODO EN 5 de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla, presentan un nivel medio de satisfacción; el 24.2%(16) nivel de satisfacción alto y el 19.7%(13) nivel de satisfacción bajo por la atención brindada.

**TABLA N° 5.1.2**

**Edad de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.**

<b>EDAD DE LAS MADRES</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menor de 18 años	24	36.4
19 - 29 años	25	37.9
30 – 39 años	17	25.8
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

**En** la tabla, se identifica que el 37.9% de las madres de infantes menores de 1 año, tienen entre 19 a 29 años de edad, seguido del 36.4% que son menores de 18 años y el 25.8% entre 30 a 39 años de edad.

**TABLA N° 5.1.3**

Factores institucionales (tiempo de espera) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	TIEMPO DE ESPERA						TOTAL	
	< 10 MIN.		10 – 20 MIN.		> 20 MIN.			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	1.5	2	3.0	10	15.2	13	19.7
Medio	11	16.7	18	27.3	8	12.1	37	56.1
Alto	12	18.2	4	6.1	0	0.0	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>36.4</b>	<b>24</b>	<b>36.4</b>	<b>18</b>	<b>27.3</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

**En la tabla N° 5.1.3**, se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 27.3% refiere haber esperado para la consulta, entre 10 – 20 minutos; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 18.2% refiere haber esperado menos de 10 minutos; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 15.2% refiere haber esperado para la consulta, más de 20 minutos. .

**TABLA N° 5.1.4**

Factores institucionales (accesibilidad) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	ACCESIBILIDAD (DISTANCIA)						TOTAL	
	< 10 MIN.		10 – 20 MIN.		> 20 MIN.			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	3.0	4	6.1	7	10.6	13	19.7
Medio	9	13.6	19	28.8	9	13.6	37	56.1
Alto	9	13.6	5	7.6	2	3.0	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>30.3</b>	<b>28</b>	<b>42.4</b>	<b>18</b>	<b>27.3</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamani – 2007)

En la tabla N° 5.1.4, se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 28.8% refiere haber utilizado entre 10 – 20 minutos de traslado hasta el establecimiento; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 13.6% refiere haber utilizado menos de 10 minutos de traslado hasta el establecimiento; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 10.6% refiere haber utilizado más de 20 minutos de traslado hasta el establecimiento.

**TABLA N° 5.1.5**

Factores personales (edad) asociados a la satisfacción de las madres de  
infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del  
Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	EDAD						TOTAL	
	< 18 AÑOS		19 - 29 AÑOS		30 - 39 AÑOS			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	4.5	4	6.1	6	9.1	13	19.7
Medio	14	21.2	15	22.7	8	12.1	37	56.1
Alto	7	10.6	6	9.1	3	4.5	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>36.4</b>	<b>25</b>	<b>37.9</b>	<b>17</b>	<b>25.8</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

**En la tabla N° 5.1.5,** se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 22.7% refiere tener entre 19 a 29 años de edad; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 10.6% refiere tener menos de 18 años; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 9.1% refiere tener entre 30 a 39 años de edad.

**TABLA N° 5.1.6**

Factores personales (grado de instrucción) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	GRADO DE INSTRUCCIÓN						TOTAL	
	PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	8	12.1	4	6.1	1	1.5	13	19.7
Medio	15	22.7	19	28.8	3	4.5	37	56.1
Alto	3	4.5	7	10.6	6	9.1	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>43.9</b>	<b>30</b>	<b>45.5</b>	<b>7</b>	<b>10.6</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

En la tabla N° 5.1.6, se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 28.8% tiene grado de instrucción secundaria; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 10.6% también presenta nivel de instrucción secundaria; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 12.1% refiere tener grado de instrucción primaria.

**TABLA N° 5.1.7**

Factores personales (número de hijos) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	NÚMERO DE HIJOS				TOTAL	
	UN HIJO		MAS DE 2 HIJOS		N°	%
	N°	%	N°	%		
Bajo	9	13.6	4	6.1	13	19.7
Medio	17	25.8	20	30.3	37	56.1
Alto	11	16.7	5	7.6	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>56.1</b>	<b>29</b>	<b>43.9</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

En la tabla N° 5.1.7, se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 30.3% tiene más de 2 hijos; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 16.7% tiene un hijo; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 13.6% refiere tener un hijo.

## 5.2 Resultados Inferenciales

**TABLA 5.2.1**

Factores institucionales (tiempo de espera) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	TIEMPO DE ESPERA						TOTAL	
	< 10 MIN.		10 – 20 MIN.		> 20 MIN.			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	1.5	2	3.0	10	15.2	13	19.7
Medio	11	16.7	18	27.3	8	12.1	37	56.1
Alto	12	18.2	4	6.1	0	0.0	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>36.4</b>	<b>24</b>	<b>36.4</b>	<b>18</b>	<b>27.3</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

En la tabla N° 5.2.1, se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 27.3% refiere haber esperado para la consulta, entre 10 – 20 minutos; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 18.2% refiere haber esperado menos de 10 minutos; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 15.2% refiere haber esperado para la consulta, más de 20 minutos.

**TABLA 5.2.2**

Factores institucionales (accesibilidad) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	ACCESIBILIDAD (DISTANCIA)						TOTAL	
	< 10 MIN.		10 – 20 MIN.		> 20 MIN.			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	3.0	4	6.1	7	10.6	13	19.7
Medio	9	13.6	19	28.8	9	13.6	37	56.1
Alto	9	13.6	5	7.6	2	3.0	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>30.3</b>	<b>28</b>	<b>42.4</b>	<b>18</b>	<b>27.3</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

**En la tabla N° 5.2.2** se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 28.8% refiere haber utilizado entre 10 – 20 minutos de traslado hasta el establecimiento; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 13.6% refiere haber utilizado menos de 10 minutos de traslado hasta el establecimiento; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 10.6% refiere haber utilizado más de 20 minutos de traslado hasta el establecimiento.

**TABLA N° 5.2.3.**

Factores personales (grado de instrucción) asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	GRADO DE INSTRUCCIÓN						TOTAL	
	PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	8	12.1	4	6.1	1	1.5	13	19.7
Medio	15	22.7	19	28.8	3	4.5	37	56.1
Alto	3	4.5	7	10.6	6	9.1	16	24.2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>43.9</b>	<b>30</b>	<b>45.5</b>	<b>7</b>	<b>10.6</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción (Mellado Huamaní – 2007)

**En la tabla N° 5.2.3,** se puede apreciar que, el 56.1% de las madres presenta un nivel de satisfacción medio, de las cuales el 28.8% tiene grado de instrucción secundaria; el 24.2% presenta nivel de satisfacción alta, de las cuales el 10.6% también presenta nivel de instrucción secundaria; el 19.7% presenta nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 12.1% refiere tener grado de instrucción primaria.

## **VI. DISCUSIÓN**

### **6.1 Contrastación de las hipótesis**

#### **Hipótesis específica**

Hi: Los factores institucionales como el tiempo de espera está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

Ho: No existe asociación entre los factores institucionales como el tiempo de espera con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**TABLA 6.1.1.**

**Prueba de chi cuadrada del tiempo de espera y satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.**

row	col			Total
	1	2	3	
1	1	2	10	13
2	11	18	8	37
3	12	4	0	16
Total	24	24	18	66

Pearson  $\chi^2(4) = 30.1795$

Pr = 0.000

La prueba estadística de Chi cuadrada, nos permite identificar que existe asociación entre las variables; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año y el tiempo de espera para acceder a la consulta, está asociada con una significancia estadística de  $p=0.000$ , siendo menor que 0.05; Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis específica**

Hi: Los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

Ho: No existe asociación entre los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**TABLA 6.1.2.**

**Prueba de chi cuadrada de la accesibilidad y satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.**

row	col			Total
	1	2	3	
1	2	4	7	13
2	9	19	9	37
3	9	5	2	16
Total	20	28	18	66

Pearson  $\chi^2(4) = 11.2924$

Pr = 0.023

La prueba estadística de Chi cuadrada, nos permite identificar que existe asociación entre las variables; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada a la accesibilidad (distancia) al establecimiento de salud Yanamilla con una significancia estadística de  $p=0.023$ , siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis específica**

Hi: Los factores personales como el grado de instrucción está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

Ho: No existe asociación entre los factores personales como el grado de instrucción con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1

año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**TABLA 6.1.3.**

**Prueba de chi cuadrada del grado de instrucción y satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.**

row	col			Total
	1	2	3	
1	8	4	1	13
2	15	19	3	37
3	3	7	6	16
Total	26	30	10	66

Pearson  $\chi^2(4) = 11.2347$

Pr = 0.024

La prueba estadística de Chi cuadrada, nos permite identificar que existe asociación entre las variables; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con una significancia estadística de  $p=0.024$ , siendo menor que 0.05; con el grado de instrucción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## 6.2 Demostración de la hipótesis con los resultados

### Tiempo de espera asociado a la satisfacción de las madres

#### Hipótesis de investigación (Hi):

Los factores institucionales como el tiempo de espera están asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

#### Hipótesis Nula (Ho):

No existe asociación entre los factores institucionales como el tiempo de espera con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

#### a) Nivel significancia estadística:

Se realizó la prueba de Chi cuadrada, con la finalidad de identificar la asociación o independencia entre las variables, tiempo de espera con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año.

#### b) Selección de la prueba Estadística:

Prueba de Chi cuadrada.

#### Análisis estadístico:

---

	Chi cuadrada calculada	Sig. (bilateral)
Pearson chi2 (2)	30.1795	0,000

---

**c) Decisión Estadística:**

Según el resultado obtenido, existe asociación entre las variables en estudio; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con una significancia estadística de  $p=0.000$ , siendo menor que 0.05; con el tiempo de espera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**d) Conclusión:**

Las variables de estudio; la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con el tiempo de espera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023. El valor del chi cuadrado calculado es 30.1795 con una significancia del 0.000.

**Accesibilidad (Distancia) asociado a la satisfacción de las madres  
Hipótesis de investigación (Hi):**

Los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) está asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe asociación entre los factores institucionales como la accesibilidad (distancia) con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**a) Nivel significancia estadística:**

Se realizó la prueba de Chi cuadrada, con la finalidad de identificar la asociación o independencia entre las variables, accesibilidad (distancia) con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año.

**b) Selección de la prueba Estadística:**

Prueba de Chi cuadrada.

**Análisis estadístico:**

---

	Chi cuadrada calculada	Sig. (bilateral)
Pearson chi2 (2)	11.2924	0,023

---

**c) Decisión Estadística:**

Según el resultado obtenido, existe asociación entre las variables en estudio; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con una significancia estadística de  $p=0.000$ , siendo menor que 0.05; con la accesibilidad (distancia) al establecimiento de salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**d) Conclusión:**

Las variables de estudio; la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con la accesibilidad (distancia) al establecimiento de salud Yanamilla- Ayacucho 2023. El valor del chi cuadrado calculado es 11.2924 con una significancia del 0.023.

**Grado de instrucción asociado a la satisfacción de las madres**

**Hipótesis de investigación (Hi):**

Los factores personales como el grado de instrucción están asociado a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe asociación entre los factores personales como el grado de instrucción con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año

en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**a) Nivel significancia estadística:**

Se realizó la prueba de Chi cuadrada, con la finalidad de identificar la asociación o independencia entre las variables, grado de instrucción con la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año.

**b) Selección de la prueba Estadística:**

Prueba de Chi cuadrada.

**Análisis estadístico:**

	Chi cuadrat calculada	Sig. (bilateral)
Pearson chi2 (2)	11.2347	0,024

**c) Decisión Estadística:**

Según el resultado obtenido, existe asociación entre las variables en estudio; es decir, la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con una significancia estadística de  $p=0.024$ , siendo menor que 0.05; con la accesibilidad (distancia) al establecimiento de salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

**d) Conclusión:**

Las variables de estudio; la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, está asociada con el grado de instrucción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023. El valor del chi cuadrado calculado es 11.2347 con una significancia del 0.024.

### 6.3 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que que el 56.1% de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla, presentan un nivel medio de satisfacción; el 24.2% nivel de satisfacción alto y el 19.7% nivel de satisfacción bajo por la atención brindada por el profesional de Enfermería; con respecto a la relación entre las variables referidas, la satisfacción de madres de infantes menores de 1 año, está asociada al tiempo de espera para la atención, la accesibilidad o distancia hasta el establecimiento y el grado de instrucción de las madres.

Resultado que concuerda con el estudio de; Chunga C. (Piura, 2019), estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal; con una muestra de 110 madres; quien identificó que, el nivel de satisfacción de las madres es alto en 57,3%, medio en 40,9% y bajo en 1,8%; en la dimensión humana, es alto en 50,9%, media en 47,3%, baja en 1,8%; en la dimensión técnico científica, es alta en 70%, media en 29,1% y baja en 0,9%; y en la dimensión entorno, es alta en 48,2%, media en 46,4%, y baja en 5,5%. Concluye que la mayoría de las madres que acuden al consultorio de CRED tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería. (11)

Asimismo, Orihuela K. (Lima, 2019), muestra que, 93,5% de madres entrevistadas estuvieron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión humana; 93,5% se mostraron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión técnico-científica; 95,7% estuvieron satisfechas y 4,3% medianamente satisfechas en la dimensión entorno y el 26,6% estuvieron satisfechas, 47,3% medianamente satisfechas y 26% insatisfechas. Concluye que la mayoría de las madres se encuentran satisfechas con respecto a la calidad de atención de brindada por parte de los profesionales de Enfermería. (12)

De igual manera, Carmen V.V, Sosa S. K. (Lima, 2018), en la investigación: Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Lima 2018, en el que concluye que, el 42% de las madres presentaban satisfacción baja, 32% satisfacción alta y 26% satisfacción media, por dimensiones el 46% presentó satisfacción alta en la dimensión humana, 46% satisfacción media en la dimensión segura, 48% satisfacción media en la dimensión oportuna y 48% satisfacción baja en la dimensión continua. (13)

Quispe M. (Puno, 2018), evidenció que, el 44,4% de las madres entrevistadas tenían satisfacción completa, 48,1% satisfacción media y 7,4% insatisfacción; 61,1% satisfacción completa en la dimensión humana; 59,2% satisfacción media en la dimensión técnico-científica y 51,8% satisfacción media en la dimensión entorno. Concluye que la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en el consultorio de CRED las madres presentaron un nivel de satisfacción media. (15)

La atención de Enfermería debe de incorporar procesos que garanticen la atención adecuada del menor de 1 año, los protocolos de atención y cuidados en el consultorio de CRED son una herramienta muy importante para la atención adecuada, sin embargo, el cuidado personalizado y humanizado es muy importante para el niño y la madre.

La satisfacción es una percepción humana, que depende de diversos factores; pero siempre el factor de la atención humana será el preponderante y en ese sentido, quien permanece en mayor contacto con los niños en la evaluación es el profesional de Enfermería brindando los cuidados y consejería en la atención del niño, será muy importante los valores profesionales y humanísticos para el logro de los objetivos en la promoción de la salud y prevención de las enfermedades, derivándose en

una satisfacción plena por la atención y cuidado recibido, por parte de la madre o de los cuidadores.

Como parte del cuidado, también es importante la comunicación; y sobre todo la comunicación terapéutica con los familiares, para poder lograr la estimulación temprana y en todas las etapas de crecimiento y desarrollo del niño.

El estudio es muy importante porque permitirá elaborar planes de mejora que desarrollen aún más, las capacidades del personal de enfermería en la atención de los niños, mejorando la calidad del cuidado en la atención y por ende la satisfacción de los cuidadores.

#### **6.4 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Los principios éticos que se consideraron en el estudio fueron el principio de Autonomía, esto debido a que cada participante tuvo la opción de elegir de forma autónoma participar o no en el estudio lo cual se cumplió a través del consentimiento informado. Asimismo, se consideró el principio de beneficencia; donde se busca concientizar de la importancia que tiene el cuidado humanizado que ejerce el personal de enfermería en la atención en el consultorio del niño. Otro principio considerado es el de no maleficencia; donde como toda investigación de índole social, no se busca perjudicar a la institución ni a las madres ya que se respeta la privacidad de los datos, así como buscar crear conocimiento a partir de lo observado.

## VII. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, con el tiempo de espera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, con la accesibilidad (distancia) al establecimiento de salud Yanamilla- Ayacucho 2023.
- Existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año, con el grado de instrucción que presentan las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla- Ayacucho 2023.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

### **Al Puesto de Salud Yanamilla:**

- Mejorar las condiciones de tiempo de espera; para que las atenciones de los niños menores de 1 año en el consultorio, se desarrolle de manera adecuada y sin contratiempos.
- Desarrollar capacitaciones y planes de mejora para fortalecer el proceso de atención de enfermería en el primer nivel de atención, sobre todo en la atención de los menores de 1 año, basado en la promoción y prevención.

### **A los profesionales de Enfermería.**

- Continuar desarrollando el proceso de atención de enfermería con un enfoque de promoción de la salud, que permitan una calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. Tesis de especialidad. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería; 2016.
2. Ministerio de Salud de Colombia (MINSALUD). Encuesta Nacional de Evaluación de los servicios de las EPS. informe final de colombia. colombia: MINSALUD, ciencia de la salud; 2017 Norma técnica de salud para la atención integral de la salud de la niña y el niño; aprobado bajo resolución ministerial N° 292 el 20 de marzo del 2006.
3. Calderón, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata - Gente Saludable. Retrieved June 22, 2020, from <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
4. Barrios, M. (2015). Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social. *La Republica*. Retrieved from [https://twitter.com/larepublica\\_pe/status/560781881114132481](https://twitter.com/larepublica_pe/status/560781881114132481)
5. Alarcón Mundaca RE, Gallardo Gutiérrez M, Saccsara Meza M. Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho Peru. RevInvestigacion [Internet]. 1 de julio de 2021 [citado 23 de marzo de 2023];29(2):267-76. Disponible en: <http://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/347>
6. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú: DIRESA 2006 [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dqsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>.
7. Hernández M, Cataño M, Prada M, Briñez E, Guzmán I, López R. Difundiendo el conocimiento factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil [revista en

internet] 2020.6(3): 1-4. Disponible en:

<http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269>

8. Montero Angamarca TX, Muñoz Puma PG. Percepción en madres de niños menores de 2 años sobre cobertura de estrategia Nacional de inmunización, Centro de Salud “Victoria del Portete”, Cuenca 2018. Tesis 69 de pregrado. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Enfermería; 2018. Report No.: ISBN/ISSN.
9. Cáceres R. Control de niño sano de 0 a 2 años y la morbilidad del servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Jorge Lizárraga. Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera [Tesis segunda especialidad en pediatría] Carabobo: Universidad de Carabobo [Internet]. Disponible en: [http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4297/1/Tesis Rosmery del C. Cáceres B..pdf](http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4297/1/Tesis%20Rosmery%20del%20C.%20C%C3%A1ceres%20B..pdf)
10. Ancajima M. Calidad del cuidado de enfermería y deserción del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños atendidos en Pimentel-2019 [Licenciatura en enfermería] Perú: Universidad Señor de Sipán [Internet]. 2019. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7010/ancajima\\_oyola\\_milouska\\_yvonne.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7010/ancajima_oyola_milouska_yvonne.pdf?sequence=1&isallowed=y)
11. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo. [Tesis de licenciatura] [Internet]. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte- 2019 [Tesis de Licenciatura] [Internet]. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: <https://onx.la/9ed92>.
13. Carmen V. V, Sosa S. K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de

enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener; 2018

14. Albornoz D, y Arica D. 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] [Internet]. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <https://acortar.link/4aFLIP>
15. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
16. Añanca, K; Mischa, C; Quispe, M; Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Huanca Sancos; Ayacucho - 2020.
17. Raile, M., & Marriner, A. (2011). Modelos y teorías en enfermería. Barcelona. Elsevier. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
18. Purizaga Olivos LY. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015, [tesis para optar segunda especialidad]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
19. Céspedes, Y., Cortés, R., & Madrigal, M. (2011). Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. Rev. Costarric. Salud Pública, 20(2), 75–82
20. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Disponible en:  
[http://bvs.insp.mx/rsp/ files/File/1990/No\\_2/199032\\_113-117.pdf](http://bvs.insp.mx/rsp/ files/File/1990/No_2/199032_113-117.pdf)
21. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud [sede web] Perú. ESAN, 2016 [acceso el 05 de octubre de 2017 Disponible en:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/> Aguirre G. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud Publica Mex 1991; 33:623.

22. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, Bogotá, Colombia [revista internet] 2007 [acceso el 07 de octubre de 2017]; vol.6 (13): P1-30 Disponible en:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272007000200008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272007000200008&script=sci_arttext&tlng=pt)
23. Chang de la Rosa M, Alemán Lage MC, Cañizares Pérez M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana Med Gen Integr [revista en internet] 1999 [acceso el 22 de octubre de 2017]; 15(5):541-547. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15\\_5\\_99/mgi09599.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.pdf)
24. Massip Perez C, Ortiz Reyes R, Llantá Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de salud pública [revista en Internet] 2008 [acceso el 27 de octubre de 2017]; 34 (4): 1561-3127. Disponible en; 65 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci_arttext&tlng=en)
25. Ministerio de salud del Perú. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años [sede web] Lima – Perú: ministerio de salud; 2016 [acceso el 25 de octubre de 2017] Disponible en: [http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT\\_CRED\\_MINSA2011.pdf](http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf)
26. Koziar Bárbara. Tratado de Enfermería. Nueva Americana. México. 1995 Pág. 21 - 23.
27. Concepto de proceso de atención de enfermería [sede web] Congreso historia en enfermería: congreso Historia; 2015 [acceso el 19 de octubre de 2017] Proceso de enfermería o proceso de atención de enfermería.

Disponible

en:

<https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/concepto.html>

28. Bernat Landoni R. La enfermería y la atención primaria, 27 de mayo de 2015 [internet] [acceso el 16 de octubre de 2017] Disponible en: <http://www.mareablanca.cat/la-enfermeria-y-la-atencion-primaria/>
29. Mellado Huamaní C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007
30. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
31. Question Pro. ¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada? <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
32. Aaturima Mañueco, R. (2016). Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno. Ayacucho: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE INFANTES MENORES DE 1 AÑO EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD YANAMILLA, AYACUCHO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla- Ayacucho 2023</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla- Ayacucho 2023?</li> <li>• ¿Cuáles son los factores institucionales asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla- Ayacucho 2023?</li> <li>• ¿Cuáles son los factores personales asociados a la</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla - Ayacucho 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla- Ayacucho 2023.</li> <li>• Identificar los factores institucionales asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla- Ayacucho 2023.</li> <li>• Identificar los factores personales asociados a la</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Por tratarse de una investigación de tipo descriptivo, carece de hipótesis.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Factores asociados</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> Satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año.</p>	<p>Factor Institucional</p> <p>Factor Personal</p> <p>- Humana - Oportuna - Continua - Segura</p>	<p>-Tiempo de espera - Accesibilidad (Distancia)</p> <p>- Edad - Grado de instrucción - Número de hijos _ Recurrencia de la madre</p> <p>- Baja - Medio - Alta</p>	<p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo <b>No experimental</b></p> <p><b>DISEÑO</b> <b>Descriptivo de corte transversal, relacional</b></p> <p><b>POBLACIÓN</b> Por 80 madres de niños menores de 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p><b>MUESTRA</b> 66 madres de familia</p> <p><b>MUESTREO</b> Aleatorio simple</p>

satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla-Ayacucho 2023?	satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud Yanamilla-Ayacucho 2023					
--	---	--	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

**ANEXO N° 02**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE  
INFANTES MENORES DE 1 AÑO EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO  
Y DESARROLLO.**

Estimada Madre de familia:

Les saludamos cordialmente, somos egresados de la Segunda Especialidad de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo –Estimulación Temprana de la Primera Infancia de la Universidad del Callao, estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de Determinar los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo, instrumento validado a través expertos, así mismo fueron adecuados a la realidad del presente estudio, en tal sentido solicitamos su participación de forma anónima, respondiendo de forma sincera y veraz; anticipadamente le agradecemos su gentil colaboración.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, Marque con un aspa (x) los espacios en blanco que considere según corresponda. Por favor marque la respuesta correcta:

VARIABLE 01: FACTORES

DIMENSION 01: FACTORES PERSONALES

**1. Edad:**

Menor 18 años ( )

19 - 29 años ( )

30 – 39 años ( )

Mayor a 40 años ( )

**2. Número de hijos:**

1 hijo ( )

2 – 3 hijos ( )

Mas de 4 hijos ( )

**3. Grado de instrucción:**

No tiene ( )      Primaria ( )      Secundaria ( )      Superior ( )

**4.- Recurrencia de visitas al P.S.:**

Reciente ( )      Continuo ( )

**DIMENSION 01: FACTOR INSTITUCIONAL**

**5. Cuánto tiempo espera para que sea atendida en el consultorio de CRED:**

Menos de 10 min ( )      10 – 20 min. ( )      Mas de 20 min. ( )

**6. Cuánto tiempo demora en llegar desde su casa al P.S.:**

Menos de 10 min ( )      10 – 20 min. ( )      Mas de 20 min. ( )

**VARIABLE 02: NIVEL DE SATISFACCION**

**Instrucciones:** A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA		
		S	Av	N
1	Al ingresar al consultorio de Niño la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la ambientación del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y presentada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			

7	La Enfermera realizó la evaluación física.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

Fuente: Mellado Huamaní Carmen – 2007 (22)

### **Rangos de puntuación para la medición de Satisfacción**

Satisfacción Alta: 61 – 66 puntos.

Satisfacción Media: 55 – 60 puntos.

Satisfacción Baja: 22 – 54 puntos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Anexo N° 03

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

---

**Institución:** Puesto de Salud Yanamilla de la Micro Red Santa Elena-Ayacucho

**Investigadores:** Gabriela Cahuana Gómez

Jakeline Quispe Quispe

**Título:** “Factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

La investigación estará dirigida por los egresados de la Segunda Especialidad de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo –Estimulación Temprana de la Primera Infancia de la Universidad del Callao.

De manera libre doy mi consentimiento para participar en este estudio de investigación “Determinar los factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla - Ayacucho 2023”, que no tendrá remuneración económica y que recibí una copia de este consentimiento informado.

ATTE.

FECHA:

...../...../2023

.....  
Firma  
Participante

.....  
Firma  
Investigadora



# ANEXO N° 04 BASE DE DATOS CONVERTIR A WORD

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
53 :											
	Edad	Hijos	Instrucción	Recurrencia	Accesibilidad	TiempoEsp	Satisfacción	var	var	var	
1	19-29 años	1 hijo	Primaria	Continuo	mas de 20 ...	menos de ...	Bajo				
2	menor 18 a...	1 hijo	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	menos de ...	Alto				
3	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	Menos de ...	10-20 minu...	Media				
4	menor 18 a...	1 hijo	Superior	Continuo	Menos de ...	mas de 20 ...	Bajo				
5	30-39 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Alto				
6	19-29 años	1 hijo	Superior	Continuo	10-20 minu...	menos de ...	Alto				
7	30-39 años	2-3 hijos	Superior	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Alto				
8	menor 18 a...	1 hijo	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	mas de 20 ...	Bajo				
9	19-29 años	1 hijo	Primaria	Continuo	mas de 20 ...	menos de ...	Media				
10	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Media				
11	30-39 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	10-20 minu...	Media				
12	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Media				
13	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	Menos de ...	10-20 minu...	Media				
14	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Media				
15	30-39 años	2-3 hijos	Primaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Alto				
16	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	10-20 minu...	Media				
17	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	10-20 minu...	Media				
18	menor 18 a...	1 hijo	Primaria	Continuo	10-20 minu...	mas de 20 ...	Media				
19	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	10-20 minu...	Media				
20	menor 18 a...	2-3 hijos	Superior	Continuo	mas de 20 ...	10-20 minu...	Media				
21	30-39 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	10-20 minu...	Media				
22	19-29 años	1 hijo	Superior	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Alto				
23	menor 18 a...	2-3 hijos	Primaria	Continuo	mas de 20 ...	10-20 minu...	Bajo				
24	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	Menos de ...	menos de ...	Media				
25	menor 18 a...	1 hijo	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	menos de ...	Alto				
26	menor 18 a...	2-3 hijos	Primaria	Continuo	10-20 minu...	menos de ...	Media				
27	menor 18 a...	2-3 hijos	Primaria	Continuo	10-20 minu...	10-20 minu...	Media				
28	30-39 años	1 hijo	Primaria	Continuo	mas de 20 ...	mas de 20 ...	Media				
29	30-39 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	10-20 minu...	10-20 minu...	Bajo				
30	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	mas de 20 ...	Bajo				
31	30-39 años	1 hijo	Primaria	Continuo	mas de 20 ...	mas de 20 ...	Bajo				
32	19-29 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	menos de ...	Media				
33	30-39 años	2-3 hijos	Primaria	Continuo	10-20 minu...	menos de ...	Media				
34	menor 18 a...	1 hijo	Superior	Continuo	mas de 20 ...	10-20 minu...	Media				
35	30-39 años	2-3 hijos	Secundaria	Continuo	Menos de ...	10-20 minu...	Media				
36	19-29 años	2-3 hijos	Primaria	Continuo	10-20 minu...	mas de 20 ...	Bajo				
37	19-29 años	1 hijo	Secundaria	Continuo	mas de 20 ...	mas de 20 ...	Media				

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO N° 05 PRUEBA PILOTO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,715</b>	<b>22</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	60,2500	7,671	,298	,702
VAR00002	60,2500	7,882	,192	,712
VAR00003	60,3000	7,063	,540	,678
VAR00004	60,1500	8,239	,094	,716
VAR00005	60,2500	7,882	,192	,712
VAR00006	60,2500	8,197	,038	,725
VAR00007	60,1000	8,411	,000	,716
VAR00008	60,2500	7,250	,520	,682
VAR00009	60,3000	7,800	,193	,713
VAR00010	60,3000	7,379	,387	,694
VAR00011	60,2000	7,642	,396	,696
VAR00012	60,1500	8,345	,012	,720
VAR00013	60,2000	7,853	,268	,705
VAR00014	60,3500	7,082	,351	,698
VAR00015	60,2000	7,747	,332	,700
VAR00016	60,2000	7,642	,396	,696
VAR00017	60,2500	7,882	,192	,712
VAR00018	60,2500	8,092	,088	,720
VAR00019	60,2000	8,063	,145	,714
VAR00020	60,1500	8,239	,094	,716
VAR00021	60,2500	7,461	,408	,693
VAR00022	60,3000	7,063	,540	,678



